



# ธนาคารเพื่อสังคม *Social Bank*

ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม



# ธนาคารออมสิน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563

SUSTAINABILITY REPORT 2020

# สารบัญ

## CONTENT

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 6  
ABOUT THIS REPORT

สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน 17  
MESSAGE FROM CHAIRMAN OF THE BOARD OF DIRECTOR

สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน 19  
MESSAGE FROM PRESIDENT AND CEO

### CHAPTER

## บทที่ 1

เกี่ยวกับ  
ธนาคารออมสิน

ABOUT GOVERNMENT  
SAVINGS BANK

26

ข้อมูลธนาคารออมสิน  
Corporate Information of  
GSB

29

ผลิตภัณฑ์และบริการ  
Products and Services

35

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2563  
Key Operating Result in 2020

36

ผลการดำเนินงานทางการเงิน  
ปี 2563  
Financial Performance  
in 2020

38

ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน  
ปี 2563  
Non-Financial Performance  
in 2020

44

ผลการดำเนินงานโครงการ  
ตามนโยบายรัฐที่สำคัญ ปี 2563  
Project Performance  
According to Important  
Government Policies in 2020

46

รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2563  
Award of Prides in 2020

56

การดำเนินงานตามเป้าหมาย  
การพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs  
Conduct Business  
Operations in accordance  
with Sustainable  
Development Goals (SDGs)

60

การรับหลักการ Responsible  
Banking : UNEPFI  
Accept the "Principles  
for Responsible Banking :  
UNEPFI

64

การดำเนินงานด้าน ESG  
ที่สำคัญของธนาคาร  
(ESG Approach)  
The Bank's Important  
ESG Approach

66

การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้เสีย  
Stakeholder Engagement



### CHAPTER

## บทที่ 2

ความยั่งยืน  
ด้านสิ่งแวดล้อม

SUSTAINABLE FOR  
THE ENVIRONMENT

72

การให้สินเชื่อและการลงทุน  
อย่างมีความรับผิดชอบ  
Responsible Lending and  
Investment

76

การบริหารจัดการ  
ด้านสิ่งแวดล้อม  
Environmental  
Management



CHAPTER

## บทที่ 3

ความยั่งยืน  
ด้านสังคม

SUSTAINABLE FOR  
THE SOCIETY

92

การสร้างโอกาสในการเข้าถึง  
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน  
Creating Opportunity to  
Access to Financial  
Products

109

การให้ความรู้ทางการเงิน  
Financial Literacy

124

การลงทุนทางสังคม และ  
การพัฒนาท้องถิ่น  
Social Investment and  
Local Development

140

นวัตกรรมด้านดิจิทัล  
Digital Innovations

143

การลงทุนในทรัพยากรบุคคล  
Investment in Human  
Resources



CHAPTER

## บทที่ 4

ความยั่งยืน  
ด้านธรรมาภิบาล

SUSTAINABLE FOR  
THE GOVERNANCE

174

การมีธรรมาภิบาลและต่อต้าน  
การทุจริต  
Good Corporate Governance  
and Anti-Corruption Policy

195

การมีจริยธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินธุรกิจ  
Ethics and Transparency in  
Business Operations

207

การสร้างวัฒนธรรมองค์กร  
Building Organizational  
Culture

217

การปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน  
ของธนาคารสู่ดิจิทัล  
Transformation Towards  
Digital Banking

225

การจัดการความเสี่ยง  
ด้านไซเบอร์  
Cyber Risk Management

CHAPTER

## บทที่ 5

มูลนิธิออมสิน  
เพื่อสังคม

GSB FOUNDATION

236

วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสิน  
เพื่อสังคม  
Purposes of  
GSB Foundation

238

สารจากประธานมูลนิธิออมสิน  
เพื่อสังคม  
Message from the  
Chairperson of the Board  
of GSB Foundation

239

โครงการเด่นที่สนับสนุนโดย  
มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม  
Featured Project Supported  
by GSB Foundation

# เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

## About this Report

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2563 ของธนาคารออมสินฉบับนี้ จัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 6 ภายหลังจากที่ได้จัดทำรายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG (Environmental Social and Governance) โดยยึดมาตรฐานการรายงาน GRI Standards เป็นรูปแบบหลักในการจัดทำรายงานฉบับนี้ รวมทั้งการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ 17 ข้อ (Sustainable Development Goals: SDGs)

The Sustainability Report 2020 is the sixth publication since the first report was published in 2015. The objective of the report is to present the Bank's sustainability development performance on various aspects such as environmental social and governance or ESG. The preparation of this report is based on Global Reporting Initiative's GRI Standards as the primary format and elaborated the Bank's performances in connection with 17 Sustainable Development Goals (SDGs) of the United Nations.

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย Level of Information Disclosure	102-54	รายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards : Core option This report has been prepared in accordance with the GRI Standards : Core option
ช่วงเวลาของการรายงาน Reporting Period	102-50	วันที่ 1 มกราคม จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2563 1 January 2020 to 31 December 2020
รอบการรายงาน Reporting Cycle	102-52	รายปี Annually
ขอบเขตการรายงาน Scope of the Report	102-45	การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีขอบเขตครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินในพื้นที่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ จำนวน 1,057 แห่ง The disclosure of information in this report covers the operating results of Government Savings Bank's head office and 1,057 branch offices nationwide.
การให้ความเชื่อมั่นรายงาน Report Assurance	102-56	ธนาคารมีการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพกระบวนการรายงานในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563 โดยพิจารณาหลักการคุณภาพการรายงานตามมาตรฐาน GRI (GRI Standards) และความครบถ้วนของข้อมูลเทียบกับรายการเปิดเผย (Disclosure) The Bank has assessed quality and efficiency of reporting process of Sustainability Report 2020 based on Global Reporting Initiative's GRI Standards and completeness of information relative to disclosure.
รายงานฉบับก่อนหน้า Previous Report	102-51	รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562 Sustainability Report 2019
การปรับเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงาน Change of operational data	102-48	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ No significant changes
การเปลี่ยนแปลงในรอบการรายงาน Change of reporting cycle	102-49	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง No change

## การกำหนดเนื้อหารายงาน และขอบเขตของหัวข้อ

### Defining Report Content and Topic Boundaries

ในปี 2563 ธนาคารมีการกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน โดยรวบรวมและจัดลำดับในประเด็นหลักที่สำคัญ (Material Topics) ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร เพื่อจัดทำชุดปัจจัยความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงิน ครอบคลุมมิติธรรมาภิบาล มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสังคม มาใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นความยั่งยืนของธนาคาร ดังนี้

In 2020, the Bank has specified topics on sustainability by compiling and prioritizing the material topics that are important to the Bank's stakeholders in order to determine sustainability topics for the financial business that encompass good governance dimension, environmental dimension and social dimension. Selection criteria of the Bank's sustainability topics are as following:

มาตรฐานความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงินและตัวอย่างธนาคาร  
Sustainability Standard of the Finance Industry and Bank Model






SDGs ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน SDGs relevant to the finance industry	CSV ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน CSV relevant to the finance industry
 <p style="text-align: center; font-weight: bold;">THE GLOBAL GOALS For Sustainable Development</p>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>บริบทการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต Present and future operational contexts of the Bank</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Expectation of stakeholders</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>

## การระบุหัวข้อที่มีสาระสำคัญ

102-46

### Identification of Key Sustainability Issues

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมนำประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2561 มาพิจารณาบททวนโดยพิจารณาภายใต้หลักการบริบทความยั่งยืน (Sustainability Context) เทียบเคียงกับประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร (Relevance GSB Issues) จากรายการเรื่องที่เกี่ยวข้องสำหรับสถาบันการเงิน (Relevance Financial Issues)

เกณฑ์การพิจารณาคัดเรื่องความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง

- ข้อกังวลและความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยากให้ออกมาปรับปรุงเร่งด่วน หรือเป็นข้อกำหนดทางกฎหมาย หรือกรอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการ
- ผลกระทบที่มีสาระสำคัญจากการดำเนินงานของกิจการหลัก รวมถึงมีขอบเขตผลกระทบตามบริบทเชิงภูมิศาสตร์
- กลยุทธ์ระยะยาวขององค์กร ความเสี่ยงและโอกาส รวมถึงห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญขององค์กร
- การขยายผลที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
- การนำไปสู่การสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV)

The Social and Environment Development Department considered and reviewed the key sustainability issues of 2018 under sustainability context and making comparison with the relevant GSB issues from the relevant financial issues.

#### Consideration Criteria of Related Sustainability Issues

- Issues of concern and expectation of the stakeholders which should be rectified urgently or legal requirements, or framework related to business operations.
- Impact of primary business operations, including having limits of the impact in accordance with the geographical context.
- Long-term organizational strategy, risks and opportunities, including key organizational supply chains.
- Expanding work that contributes to achieving the Sustainable Development Goals (SDGs).
- Creating Shared Value (CSV).

## การจัดลำดับความสำคัญ

### Prioritization

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมและตัวแทนหน่วยงานต่าง ๆ ได้พิจารณากลับกรองประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง และจัดลำดับความสำคัญภายใต้หลักการความเป็นสารัตถภาพ (Materiality) ผ่านเกณฑ์การพิจารณาภายใต้ 2 มุมมอง คือ ระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Influence on Stakeholder Assessments and Division) และระดับนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมขององค์กร (Significance of the Organization's Economic, Environmental and Social Impacts)

The Social and Environment Development Department and representatives from various agencies have considered and scrutinized relevant sustainability issues and prioritized the issues under the principle of materiality under 2 consideration criteria, namely influence on stakeholder assessments and division and significance of the organization's economic, environmental and social impacts.



## การตรวจสอบความครบถ้วน

### Validation

คณะผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณาทวนสอบความครบถ้วนของหัวข้อที่มีสาระสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) โดยพิจารณาถึงชุดประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Material Topics) ขอบเขตของผลกระทบในแต่ละประเด็น (Topics Boundary) และรอบเวลา (Time) เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนพร้อมทั้งนำแนวทางการระบุประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญไปเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารทั้ง 4 ด้าน เพื่อรวบรวมประเด็นความยั่งยืนที่อยู่ในยุทธศาสตร์ด้านเดียวกันเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อนำมากำหนดเนื้อหาการรายงานในรายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

High-level executives have considered and reviewed the key sustainability issues in accordance with the principle of completeness, material topics, topics boundary and time as guidelines for making sustainability operational plan. In addition, the guidelines for determination of key sustainability issues are linked with 4 components of the Bank's operational strategy, which combine all sustainability issues in the same component of the strategy. This was then used to determine the contents of the Bank's sustainability report.

## การทบทวนประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

### Review

ธนาคารออมสินจัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแบบท้ายเล่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารออมสินจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับมาใช้เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับต่อไป

GSB conducts regular reviews of processes relating to information and its publication in the Sustainability Report which can be accessed via various channels, including survey of readers' opinions attached to the end of the report. Stakeholders can express their opinions and recommendations on the Bank's sustainability performance and disclosures. GSB will collect the opinions and recommendations to improve the content and format of the subsequent sustainability reports.

## ผลการประเมินกลุ่มประเด็นที่สำคัญสามารถกำหนดกลุ่มประเด็นที่สำคัญ

Evaluation results of the key sustainability issue groups which determine key sustainability issues of the Bank

**ความยั่งยืนและนวัตกรรม**  
การพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์

Approach & Deploy

Learning

- จัดทำนโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืนธนาคารเพื่อสังคม
- กำหนด “ปัจจัยยั่งยืน” ผ่านการจัดลำดับความสำคัญซึ่งประเมินโดยผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป และใช้เป็น Input ในการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานระยะยาว

Ranking ผ่านระบบงาน

1. ประเมินสภาพแวดล้อม
2. ประเมินความยั่งยืน

### Social Bank

“Making **POSITIVE** Impact on Society”

ลดความ**เหลื่อมล้ำ**  
สร้างความ**เป็นธรรม**ในสังคม

**FINANCE INITIATIVE**

พิธีลงนามรับใน “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ”  
UNEP FI - PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING  
วันอังคารที่ 22 ธันวาคม 2563 ณ ธนาคารเพื่อสังคม สำนักงานใหญ่

ลงนามรับ  
“หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ”  
ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อม  
แห่งสหประชาชาติ

UNEP FI Timeline	2021 1 <sup>st</sup> Year	2022 2 <sup>nd</sup> Year	2023 3 <sup>rd</sup> Year	2024 4 <sup>th</sup> Year	
	<p>Webinar <i>Looking Ahead. Major Milestones in 2021</i> 10 Feb 2021</p> <p>Climate Leader Group <i>2021 will be a major year for climate.</i></p>	<p>Global Round Table (biannually) <i>in 2020 held in Mexico city</i></p>			● To do
22/12/2020	<p>Feb</p> <p>Info Session on the Questionnaire on Collective Progress 17 Feb 2021</p>	<p>22 June</p> <p>Oct</p> <p>Publish 1<sup>st</sup> reporting and Self Assessment - Impact Analysis - Target Setting &amp; Implementation</p>	<p>Dec</p> <p>Submit yearly “Self Assessment Report”</p>	<p>Dec</p> <p>Submit Report</p>	● To Attend
CEO ลงนามเพื่อรับหลักการ PRB					● Pending
	<p>Nov</p> <p>Submit 1<sup>st</sup> Impact Analysis</p>				

10

ธนาคารออมสิน **ธนาคารเพื่อสังคม**

GSB SOCIAL BANK

## Sustainability and Innovation Strategic Sustainability Development

### Approach & Deploy

- Formulate a policy for sustainability development of social bank
- Determine the “sustainability issues” through prioritization which have been evaluated by high-level executives and used as input to formulate long-term operational strategies.



Ranking via working system

1. Environmental evaluation
2. Sustainability Assessment

### Sustainability Factors in 2020

#### Environment E

- Responsible lending and investment
- Environmental management

#### Social S

- Creating opportunity to access to financial products /services
- Financial literacy
- Social investment and local development
- Digital innovation
- Investment in human resources

#### Governance G

- Good governance and anti-corruption
- Ethics and transparency in business operations
- Creating corporate culture
- Digital transformation of banking operations
- Cyber risk management

### Learning



## Social Bank

“Making **POSITIVE** Impact on Society”

Reduce **inequality**  
and create **fairness**  
in society.



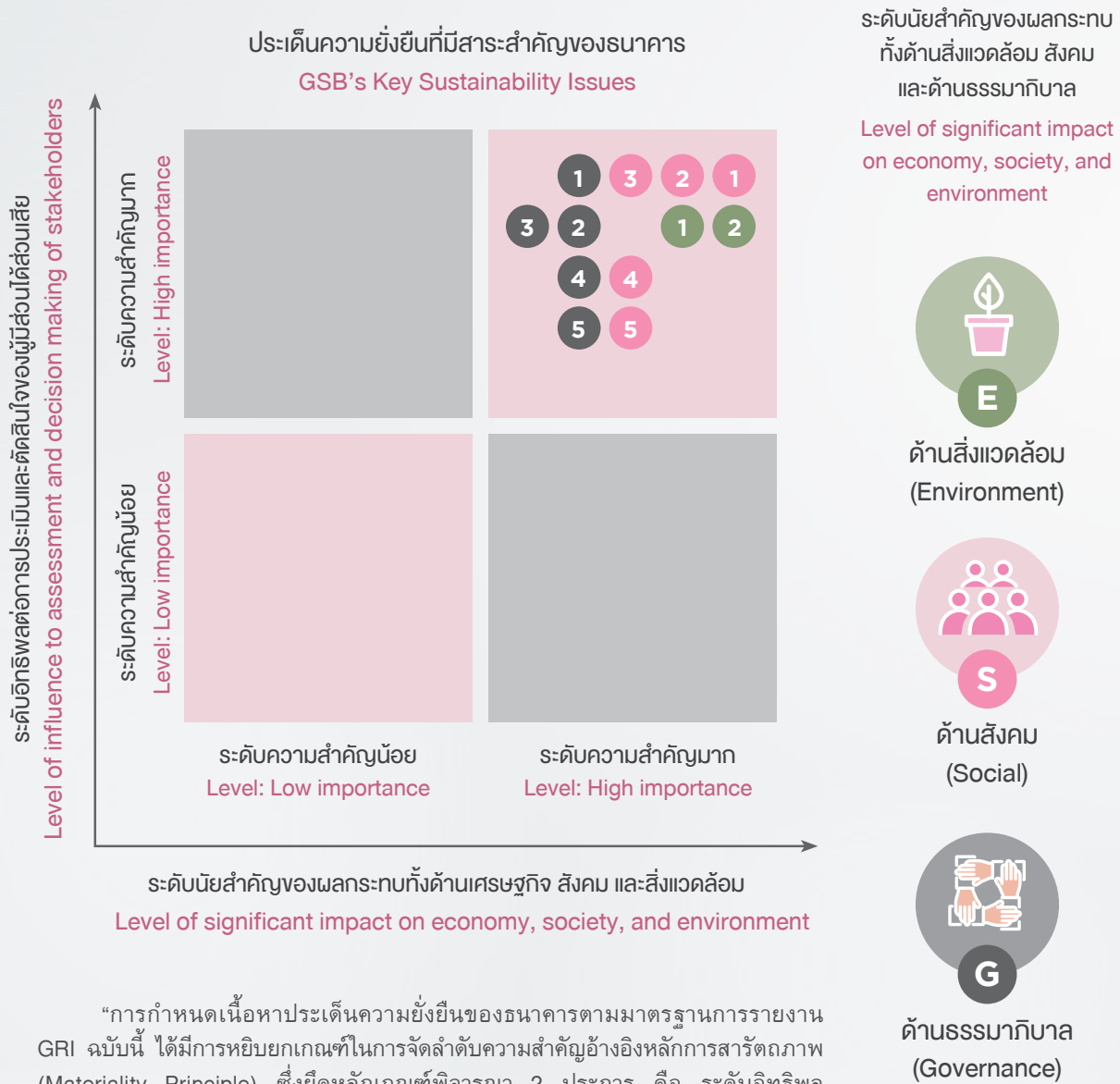
Signing Ceremony of  
“Principles for Responsible Banking”  
of United Nations Environment Programme  
(UNEP)

### UNEP FI Timeline

	2021 1 <sup>st</sup> Year	2022 2 <sup>nd</sup> Year	2023 3 <sup>rd</sup> Year	2024 4 <sup>th</sup> Year	
	<p>Webinar <i>Looking Ahead</i> Major Milestones in 2021 10 Feb 2021</p> <p>Climate Leader Group 2021 will be a major year for climate.</p>	<p>Global Round Table (biannually) In 2020 held in Mexico city</p>			<p>● To do</p> <p>● To Attend</p> <p>● Pending</p>
22/12/2020	<p>Feb</p> <p>May</p> <p>Nov</p> <p>Dec</p>	<p>22 June</p> <p>Oct</p>	<p>Dec</p>	<p>Dec</p>	
CEO signed to accept the principles of PRB	<p>Info Session on the Questionnaire on Collective Progress 17 Feb 2021</p>	<p>Submit 1<sup>st</sup> Impact Analysis</p>	<p>Publish 1<sup>st</sup> reporting and Self Assessment - Impact Analysis - Target Setting &amp; Implementation</p>	<p>Submit yearly “Self Assessment Report”</p> <p>Submit Report</p>	

## ผลการประเมินกลุ่มประเด็นที่สำคัญสามารถกำหนดกลุ่มประเด็นที่สำคัญต่อความยั่งยืนของธนาคารได้ตามภาพ

Evaluation results of the key sustainability issue groups, which determine key sustainability issues of the Bank, can be organized as shown below:



“การกำหนดเนื้อหาประเด็นความยั่งยืนของธนาคารตามมาตรฐานการรายงาน GRI ฉบับนี้ ได้มีการหยิบยกเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญอ้างอิงหลักการสารัตถภาพ (Materiality Principle) ซึ่งยึดหลักเกณฑ์พิจารณา 2 ประการ คือ ระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระดับนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมขององค์กร”

“Determination of the Bank’s sustainability issues in accordance with this GRI Reporting Standard is based on prioritization criteria with reference to Materiality Principle which adheres to 2 consideration criteria namely level of influence to assessment and decision making of stakeholders and level of significant impact on economy, society, and environment of the organization”

## ผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญและขอบเขตการรายงาน

### Evaluation Results of Key Sustainability Issues and Scope of the Report

ปัจจัยความยั่งยืน ธนาคารออมสิน Sustainability factors GSB	หัวข้อความยั่งยืน ตามมาตรฐาน GRI <sup>102-47</sup> Sustainability topics according to GRI standard	ขอบเขตของผลกระทบ <sup>102-46, 103-1</sup> Scope of Impact							
		ภายใน องค์กร Internal	ภายนอกองค์กร External						
		ธนาคาร ออมสิน GSB	ชุมชน Communi- ties	คู่ความ ร่วมมือ Cooperation partners	คู่ค้า Trading partners	ผู้ส่งมอบ Deliverers	ลูกค้า Custo- mers	หน่วยงาน กำกับดูแล Regulator	รัฐบาล Govern- ment
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)</b>									
การให้สินเชื่อ และการลงทุนอย่าง มีความรับผิดชอบต่อ Responsible lending and investment	พอร์ตโฟลิโอ สินค้าบริการ Product and service portfolio	■	■						
การบริหารจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม Environmental management	พลังงาน Energy	■		■	■	■	■		
<b>ด้านสังคม (Social)</b>									
การสร้างโอกาสใน การเข้าถึงผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงิน Creating opportunity to access to financial products/services	ชุมชนท้องถิ่น Local communities	■	■				■	■	■
การให้ความรู้ทางการเงิน Financial literacy	การตลาดและการติดฉลาก Marketing and Labeling	■	■				■	■	
การลงทุนทางสังคมและ การพัฒนาท้องถิ่น Social investment and local development	ชุมชนท้องถิ่น Local Communities	■	■				■	■	■
นวัตกรรมด้านดิจิทัล Digital innovation		■					■		
การลงทุนในทรัพยากร บุคคล Investment in human resources	การจ้างงาน Employment	■							
	การฝึกอบรมและการศึกษา Training and education	■							
	อาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย Occupational health and safety	■		■	■	■			
	แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์ Labor/Management Relations	■							


ปัจจัยความยั่งยืน ธนาคารออมสิน Sustainability factors GSB	หัวข้อความยั่งยืน ตามมาตรฐาน GRI <sup>102-47</sup> Sustainability topics according to GRI standard	ขอบเขตของผลกระทบ <sup>102-46, 103-1</sup> Scope of Impact								
		ภายใน องค์กร Internal	ภายนอกองค์กร External							
			ธนาคาร ออมสิน GSB	ชุมชน Commu- nities	คู่ความ ร่วมมือ Cooperation partners	คู่ค้า Trading partners	ผู้ส่งมอบ Deliverers	ลูกค้า Custo- mers	หน่วยงาน กำกับดูแล Regulator	รัฐบาล Govern- ment
<b>ด้านธรรมาภิบาล (Governance)</b>										
การมีธรรมาภิบาลและ ต่อต้านการทุจริต Good governance and anti-corruption	การกำกับดูแลกิจการที่ดี Good governance	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	การต่อต้านทุจริต Anti-corruption	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
การมีจริยธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ Ethics and transparency in business operations		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
การสร้างวัฒนธรรม องค์กร Creating corporate culture		<input checked="" type="checkbox"/>								
การปรับเปลี่ยน การดำเนินงานของ ธนาคารสู่ดิจิทัล Digital transformation of banking operations		<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		
การจัดการความเสี่ยง ด้านไซเบอร์ Cyber risk management	ความเป็นส่วนตัวลูกค้า Customer Privacy	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	



# การเชื่อมโยงการดำเนินงาน กับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของโลกทั้ง 17 ข้อ

Connecting the Bank's Performances with 17 Sustainable Development Goals (SDGs) of the United Nations

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	ตัวชี้วัด Indicators	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)</b>		
พลังงาน Energy (GRI 302: Energy 2016)	302-1 302-2 302-3 302-4 302-5	   
<b>ด้านสังคม (Social)</b>		
การจ้างงาน Employment (GRI 401: Employment 2016)	401-1 401-2 401-3	   
แรงงานและฝ่ายบริหารสัมพันธ์ Labor/Management Relations (GRI 402: Labor/Management Relations 2016)	402-1	
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย Occupational Health and Safety (GRI 403: Occupational Health and Safety 2016)	403-1 403-2 403-3 403-4	 
การอบรมและการให้ความรู้ Training and Education (GRI 404: Training and Education 2016)	404-1 404-2 404-3	  
ชุมชนท้องถิ่น Local Communities (GRI 413: Local Communities 2016)	FS13 FS14	
ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า Customer Privacy (GRI 418: Customer Privacy 2016)	418-1	
การตลาดและการติดฉลาก Marketing and Labeling (GRI 417: Marketing and Labeling 2016)	417-1 417-2 417-3	  

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	ตัวชี้วัด Indicators	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
<b>ด้านธรรมาภิบาล (Governance)</b>		
การต่อต้านการทุจริต Anti-corruption (GRI 205: Anti-corruption 2016)	205-1 205-2 205-3	

### ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

- เว็บไซต์ [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) หัวข้อ “แผนปฏิบัติงานและรายงาน” หัวข้อย่อย “รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน”
- เอกสารเผยแพร่รายงานการพัฒนายั่งยืนของธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 พิมพ์ด้วยหมึกพิมพ์จากถั่วเหลืองที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ใช้การออกแบบที่เรียบง่าย ลดทอนการใช้สีในการพิมพ์ ช่วยลดการปล่อยสารเคมีในกระบวนการผลิต จัดทำ ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 2,000 เล่ม



### Dissemination Channels

- Website [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th), topic “Action Plans and Reports” subtopic “Sustainability Report”
- Government Savings Bank’s 2019 Sustainability Report is printed with soy ink which is harmless to health and is environment-friendly. The reports use a simple design, reduce colors & chemicals in printing and published in Thai and English totaling 2,000 copies.

### ช่องทาง การติดต่อสอบถาม แนะนำ

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม  
**ธนาคารออมสิน**  
470 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท  
กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ : +66 (0) 2 299 8680  
Call Center 1115  
E-mail : Section.SER@gsb.or.th

### Contact Information for Inquiries and Comments

Social and Environment  
Development Department  
**Government Savings Bank**  
470 Phahonyothin Rd.,  
Phayathai District, Bangkok 10400  
Tel : +66 (0) 2 299 8680  
Call Center 1115  
E-mail : Section.SER@gsb.or.th



# สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน

MESSAGE FROM CHAIRMAN  
OF THE BOARD OF DIRECTORS



ธนาคารออมสินเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทที่สำคัญในการเป็นพลังขับเคลื่อนตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติในการแก้ไขและสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจฐานราก ให้มีความเข้มแข็งพร้อมมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” อันนำไปสู่การสร้างอนาคต ที่มั่นคง และความสุขที่ยั่งยืนของประเทศและประชาชน

ในปี 2563 คณะกรรมการธนาคารออมสิน ได้มีนโยบายด้านยุทธศาสตร์ ทิศทางและการดำเนินงานของธนาคารออมสินในระยะยาว เพื่อมุ่งสู่การ “เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างความสุข และความมั่นคงของประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” ที่ต้องคำนึงถึงการรักษาความสมดุล การสร้างความยั่งยืนทั้งภายในและภายนอก กล่าวคือ ด้านความเข้มแข็งทางการเงินของธนาคารออมสิน และความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ธนาคารออมสินต้องมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามหลักการด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเจริญเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) คือ การแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและลดปัญหาความยากจน

ผมในนามคณะกรรมการธนาคารออมสิน มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการของธนาคารด้วยความอิสระและเป็นกลาง เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใสและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของธนาคารสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” เพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคารซึ่งรวมไปถึงสังคมและประเทศชาติ เพื่อบรรลุต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

Government Savings Bank is a state enterprise under the Ministry of Finance. It plays an important role in driving and supporting the national strategic framework to enhance and strengthen the grassroots economies. The Bank commits to become “Social Bank” which aims to build stable future and sustainable happiness of the country and people.

In 2020, the GSB's Board of Directors has initiated long-term strategic policy, direction and operation for the Bank to be “the leader in the promotion of savings and creation of happiness and stable future for the people and sustainable development of the country with digital technology”, taking account of the balancing and building both internal and external sustainability, including financial strength of the GSB and enhancement of grassroots economies, society and environment, especially the sustainable development strategy. GSB strives to operate its business in accordance with the principles of good corporate governance and appropriate risk management in order to attain the goals of long-term sustainable growth and returns in accordance with the United Nations' Sustainable Development Goals (SDGs) which address the issues of inequality and reduce poverty.

On behalf of the GSB's Board of Directors, I would like to reaffirm our commitment to manage and govern the Bank's operation with independence and impartiality to ensure transparency and compliance with laws and regulations in order to become “Social Bank” for long-term benefits of all groups of the Bank's stakeholders, including our society and nation to achieve sustainable development.

(นายพชร อนันตศิลป์)  
ประธานกรรมการธนาคารออมสิน

(Mr. Patchara Anuntasilpa)  
GSB Chairman of the Board of Directors

# สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

102-14

## MESSAGE FROM PRESIDENT AND CEO



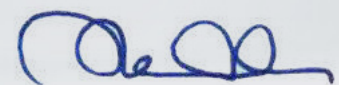
เมื่อพูดถึงคุณค่าหลักของธนาคารออมสิน จะนึกถึงบทบาทที่ชัดเจนในการส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงินแก่คนไทยมาช้านาน ซึ่งตามกฎหมายแล้วสังคมที่มีการออมเข้มแข็ง ย่อมเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจที่มั่นคงมีเสถียรภาพ ด้วยความเชื่อมโยงนี้จึงสามารถกล่าวได้ว่า ธนาคารได้ทำภารกิจความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจ (CSR in Process) มาอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

แต่ด้วยการส่งเสริมการออมเท่านั้นอาจไม่เพียงพอ ในขณะที่สภาพสังคมไทยยังมีความเหลื่อมล้ำ คนส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย และขาดโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนเหมาะสมฐานะและรายได้ ธนาคารออมสินจึงปรับตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ครั้งสำคัญ เพื่อผลักดันให้ธนาคารเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” หรือ Social Bank อย่างแท้จริงและในมิติที่กว้างขวางกว่าเดิม นั่นคือ การมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยแก้ปัญหาความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินของคนในสังคม มุ่งเน้นการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย หรือกลุ่มคนฐานราก ตลอดจนผู้ประกอบการรายย่อย ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินด้วยต้นทุนที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงสนับสนุนภาครัฐในภารกิจดูแลสังคม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์เช่นเดียวกับธนาคารทั่วไป จนเกิดผลเชิงบวกขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม (Making the Positive Impact on Society) โดยในด้านการดำเนินธุรกิจนั้น ธนาคารได้ปรับทิศทางการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเน้นช่วยเหลือคนฐานรากเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก จึงอาจถือได้ว่าธนาคารออมสินดำเนินธุรกิจโดยมีภารกิจความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เป็นแกนการดำเนินงาน


กล่าวคือ ธนาคารได้ยึดหลัก ESG ในการทำภารกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ธนาคารเพื่อสังคม โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และการกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ และธุรกิจ หรือธรรมาภิบาล (Governance) ตลอดทั้งกระบวนการ โดยธนาคารได้ลงนามรับใน “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน หรือ UNEP Finance Initiative : UNEP FI ซึ่งถือเป็นธนาคารของรัฐแห่งแรกของประเทศไทยที่เข้าร่วมสนับสนุนหลักการดังกล่าว เพื่อยกระดับการดำเนินการเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมถึงการบูรณาการโมเดลเศรษฐกิจใหม่ หรือ BCG Model สู่การปฏิบัติจริงในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ การจัดซื้อจัดจ้าง ฯลฯ โดยให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมใน BCG Model เพื่อขับเคลื่อนโมเดลเศรษฐกิจใหม่อย่างจริงจังนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน ตามนโยบายรัฐบาล

ในปี 2563 ที่ผ่านมา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากผลกระทบของการแพร่ระบาด และจากมาตรการการควบคุมป้องกัน จึงเป็นความท้าทายของธนาคารที่ต้องบริหารจัดการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันสามารถส่งต่อความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะที่เป็นรายย่อย และผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของธนาคาร โดยการออกมาตรการช่วยเหลือใน 2 มิติ คือ มิติของการช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย เช่น มาตรการพักชำระหนี้ และมิติของการเพิ่มสภาพคล่อง ด้วยมาตรการสินเชื่อเงื่อนไขผ่อนปรน นอกจากนี้ธนาคารได้จัดโครงการใหญ่ภายใต้แนวคิด “ออมสินเพื่อสมุย” เพื่อเป็นโมเดลต้นแบบในการให้ความช่วยเหลือทุกมิติ แก่พื้นที่เศรษฐกิจที่พึ่งพาการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการช่วยแก้ไขหนี้ การเสริมสภาพคล่องเพิ่มเม็ดเงินหมุนเวียนลงพื้นที่กว่า 1,500 ล้านบาท การมอบความช่วยเหลือเฉพาะหน้า เช่น การมอบเครื่องอุปโภคบริโภค ทุนการศึกษา รวมถึงการสนับสนุนเครื่องมือทำกินและโครงการตามวิถีพอเพียง เพื่อให้ชุมชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ในระยะยาว เป็นต้น


ในอนาคตแม้ว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย ปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจอาจเปลี่ยนแปลงไป แต่จุดยืนของธนาคารออมสินยังคงอยู่ ด้วยปรัชญาการดำเนินธุรกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ “ธนาคารเพื่อสังคม” ยุคใหม่นี้ ผมมีความมุ่งมั่นและเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าว่าธนาคารจะสามารถยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของคนฐานรากให้ดีขึ้น เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม



(นายวิทย์ รัตนานร)  
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน



The main core values of GSB are the Bank's continuous role of promoting savings and creating financial discipline for Thai people. Theoretically, a society with good saving behavior is indeed the foundation of a stable and secure economic system. In this connection, it can be said that the Bank has continuously been undertaking corporate social responsibilities (CSR) in its business operation process.

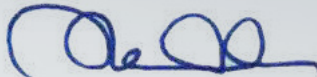


However, savings promotion alone may not be sufficient. As Thai society encounters problem of inequality, most of the people are low income earners and lack opportunities to access capital with suitable costs, positions and incomes. Therefore, GSB has made key strategic position adjustment in order to push the bank to be “**Social Bank**” in tangible and wider dimension than before. The objectives are to play an important role in solving poverty and reduce financial inequalities of people in the society, help low-income earners or grassroots people and small entrepreneurs to access capital with reasonable and fair costs, as well as support the government to look after the society, while conduct common banking commercial business operations, with the aims to make the positive impact on society. In terms of business operations, the Bank has redesigned its financial products to emphasize on aiding grassroots people as the main targeted group. As a result, these prove that GSB operates business with adherence to Corporate Social Responsibility as its core operation.

In other words, **the Bank commits to ESG principles when carrying out its mission under the social bank strategy, taking into account the environment, social and economic and business governance throughout the process.** The Bank has accepted “Principles for Responsible Banking” under UNEP Finance Initiative (UNEP FI) of the United Nations Environment Programme. It is the first state-owned bank to participate in the program to enhance the Bank's social, environmental, and good corporate governance practices in line with international standards, as well as integrate the new economic model or BCG Model into practical implementation in key operational processes such as credit approval, procurement, etc. The Bank would provide support industries in the BCG Model to concretely drive new economic model to realize sustainable development of the country according to government policy.

In 2020, due to COVID-19 pandemic situation, multitude of people have been adversely affected from the epidemic and preventive control measures. Therefore, it is a challenge for the Bank to manage its business continually, and at the same time, alleviate the hardship and negative impact of the people, especially the grassroots people and SMEs who are the Bank's main customers. In this regard, the Bank has launched assistance measures in 2 dimensions, including cost reductions such as debt service suspension, and liquidity enhancement by offering loan measures with lenient conditions. In addition, the Bank has organized a major project under the concept of “Aomsin for Samui” as a prototype model to provide comprehensive assistance to economic areas which rely on tourism as their main sources of incomes. Under the project, the Bank would help participants to solve the debts, enhance their liquidity, increase the amount of money circulating in the area of more than 1,500 million baht, as well as provide immediate assistances such as consumer goods, scholarships, and support occupational equipment. Moreover, the Bank also launched projects in accordance with philosophy of sufficiency economy in order to provide benefit the communities sustainably in the long term.

*In the future, despite alleviations in the situations and changes in business environments, GSB would continue to adhere to business philosophy under the “Social Bank” strategy in this new era. I have a strong commitment and confidence that the Bank will be able to raise the quality of life of the grassroots people and create concrete positive effect on the society.*



(Vithai Ratanakorn)  
GSB President and CEO



## ธนาคารออมสิน

### "ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม"

GSB "Reduce inequality and create fairness in society"

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นที่จะให้คนทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียม ด้วยนวัตกรรมที่สร้างสรรค์ขึ้นอย่างยั่งยืน ครอบคลุมทุกมิติของการพัฒนาธุรกิจและสังคมไปพร้อมกัน เพื่อศึกษาภาพทางการแข่งขันในยุคดิจิทัล และให้ความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องในทุกปี เพราะเราเป็นมากกว่าธนาคาร เราคือ “ธนาคารเพื่อสังคม” และมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อความยั่งยืน” ด้วยนวัตกรรมเพื่อสังคมอย่างแท้จริง

Government Savings Bank commits to ensure equal access to financial services for all groups of people in society with sustainable innovations, covering both business and social development aspects. The objectives are to enhance competitiveness in the digital era, placing emphasis on social and environmental operations every year. We are more than a bank but we are “Social Bank” and strive to become “a bank for sustainability,” with tangible and practical social innovations.



# GSB

SOCIAL BANK

---

MAKING  
POSITIVE IMPACT  
ON SOCIETY



# OVERVIEW



มีสาขา  
ให้บริการ  
Service  
Branches

1,057

แห่ง / Branch

รถโมบาย  
เรือ  
Mobile Vans  
Mobile Boats

133

จุด / Units

Banking  
Agent

205,255

แห่ง / Branch



Self Service  
8,076

เครื่อง / Units



Internet Banking  
206,683

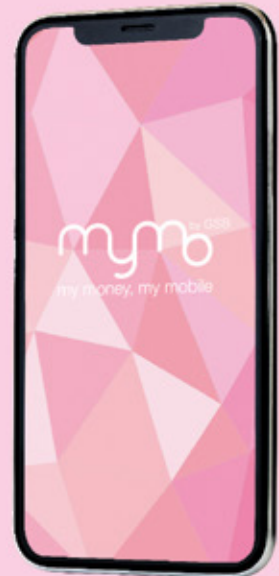
ราย / Units

Mobile  
Banking  
(MyMo)

Register

8.1

ล้านราย  
Million Cases



**My credit : Unsecured Loan**

“เสริมพลังฐานราก” ขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองผ่าน  
MyMo อนุมัติรวมเป็นเงิน

“Self-application for grassroots empowerment  
loans via MyMo applications. Total approved amount

1,592

ล้านบาท / Million Baht



กระจายการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า ได้แก่

Ensure that all groups of customers  
have a chance to access financial services namely:

- กลุ่มลูกค้าบุคคล  
Personal Customer Group
- กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ  
Grassroots Customers supporting Government's Policies Group
- กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ  
Business and Public Sector Customer Group

พัฒนาความรู้ทางการเงินและพัฒนาศักยภาพ  
ด้านอาชีพ ประชาชนฐานราก และผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
Enhance financial literacy and develop  
career potential for grassroots people  
and state welfare cardholders

125,800

ราย / People



โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน  
People's University Project

10,153

ราย / People



โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ  
(Soft Loan) สำหรับ  
ผู้ประกอบการที่ได้รับ  
ผลกระทบจากไวรัสโคโรนา  
(COVID-19) วงเงิน

Soft Loan for entrepreneurs  
affected by COVID-19  
with total credit limit of

150,000

ล้านบาท / Million Baht

# ENVIRONMENT



## การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ Responsible Lending and Investment

ปี 2563 สนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) เพื่อทดแทนการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล

In 2020, the Bank granted loans for business operators that use renewable energy to replace the fossil fuels.

698.23

ล้านบาท  
Million Baht

ปี 2563 สนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม โดยลูกค้าภาครัฐ

In 2020, the Bank granted loans for projects that created positive impact on the environment by government customers.

5,313

ล้านบาท  
Million Baht

## นโยบายอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร GSB Energy Conservation Policy

### Green Office

อาคารต้นแบบของธนาคารออมสิน โดยเน้นการประหยัดพลังงานในหลากหลายรูปแบบ  
The building has been designed to focus on a number of energy savings including



การเลือกใช้วัสดุที่ลดแผ่รังสีความร้อนอย่างผนังคอนกรีตมวลเบา

Selection of materials that reduce heat radiation such as autoclaved aerated concrete.



การสร้างพลังงานทดแทนจากแผงกำเนิดพลังงานแบบเซลล์สุริยะ ที่สามารถผลิตไฟฟ้าได้ประมาณ 12 kW.

Generate renewable energy from photovoltaic cell with electricity generation capacity of 12 kW.



กระจกนิรภัยกันความร้อนและลดรังสียูวีได้ถึง 99% และแสงส่องผ่านได้ ลดการใช้แสงสว่างจากหลอดไฟ

Heat-reflecting safety glass, shielding 99% of UV while allowing natural light, thereby reducing the use of light bulbs.

51.77%

ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบประสิทธิภาพสูงทดแทนเครื่องปรับอากาศเก่า จำนวน 147 เครื่อง ทำให้เกิดการประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าคิดเป็น 51.77% โดยมีระยะเวลาคืนทุน 1.3 ปี

The Bank has replaced 147 air conditioners with high-efficiency air conditioners, resulting in a 51.77% savings on electricity consumption with payback period of 1.3 years.

# SOCIAL

S



สร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินและให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม

Provide access to financial products and financial literacy to reduce inequality and create fairness in society.



จำนวนยอดเงินฝากของ  
กลุ่มลูกค้าฐานรากเท่ากับ  
Total savings of the grassroots  
customers equal to

เป้าหมาย  
Target  
**2.31**  
ล้านล้านบาท  
Trillion baht



ผลลัพธ์  
Result  
**2.50**  
ล้านล้านบาท  
Trillion baht



ให้ความรู้ทางการเงิน แก่ข้าราชการครู  
ลูกค้าย่อย และลูกค้าองค์กรชุมชน  
Financial Literacy

**125,800** ราย / People



เปิดธนาคารโรงเรียน  
Open School Banks

**1,235** แห่ง / Locations



ส่งเสริมการออมของผู้สูงอายุผ่านผลิตภัณฑ์  
ของธนาคาร ทำให้ยอดเงินฝากของผู้สูงอายุ  
เพิ่มขึ้นสูงถึง

Promote savings for the elderly through  
banking products, as a result, savings  
of the elderly was increased to

**4,498**  
ล้านบาท / Million Baht



สร้างช่องทางการตลาดให้กับ  
ผู้มีรายได้น้อยมีผู้เข้าร่วมโครงการ

Create marketing channel for low-income  
earners. The total participants in the project were

ตลาดนัดประชารัฐ  
Pracharat Market

**6,705** ร้าน / Shops



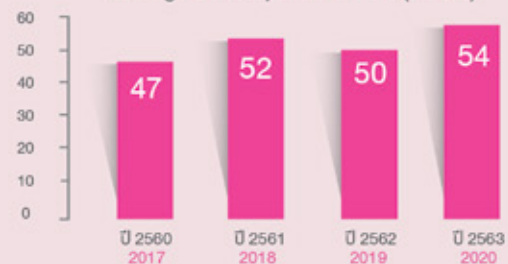
การลงทุนในทรัพยากรบุคคล เพื่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่ “ธนาคารเพื่อสังคม”

Investment in Human Resources to drive the Bank to become  
“Social Bank”

จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา\* (คน)  
Number of Trained Personnel\* (Persons)



จำนวนชั่วโมงในการพัฒนาเฉลี่ย (ชั่วโมง)  
Average Development Hours (Hours)



ความพึงพอใจต่อระบบการบริหาร  
ทรัพยากรบุคคลของธนาคาร

Satisfaction with the Bank's Human Resource  
Management System

ปี 2562  
2019  
**4.39**  
คะแนน / scores



ปี 2563  
2020  
**4.83**  
คะแนน / scores

# GOVERNANCE

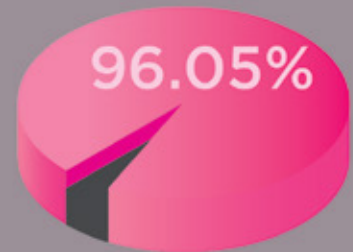


## การมีจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

Morality and Transparency in Business Operations

ภาพรวมผลประเมินด้านการรับรู้ และเข้าใจหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากรธนาคารออมสิน ผลปี 2563 เท่ากับ 96.05% ซึ่งมีคะแนนสูงขึ้นจากปี 2562 ซึ่งได้ 95.18%

Overall assessment results of awareness and understanding on the principles of good corporate governance and morality and code of ethics of GSB personnel for 2020 was equal to 96.05%, which was higher than in 2019, which was equal to 95.18%.



## การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล

Digital Transformation of Banking Operations

เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลให้พร้อมต่อการดำเนินงานขับเคลื่อนธนาคาร ในรูปแบบ Digital Prepare and ensure that human resources are ready to support and drive digital banking operations.

การอบรมสัมมนาบุคลากร จำนวน  
Provide training seminars to more than

68,019

คน / People

การอบรมผ่าน e-learning  
Provide e-learning training

129,481

คน / People

ผลงานนวัตกรรมที่ได้รับคัดเลือก  
Number of selected innovation projects

13

ผลงาน / Projects

พัฒนาทักษะด้าน Digital & Data Analytic  
Digital & Data Analytic Development

17,000

คน / People



## รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ / Awards of Pride



ธนาคารออมสินคว้ารางวัลสุดยอดองค์กรคุณภาพมาตรฐานโลก “Thailand Quality Award : TQA Winner 2020”  
GSB was granted “Thailand Quality Award : TQA Winner 2020”.



ธนาคารออมสินได้รับรางวัล Best Banks 2020 ธนาคารยอดเยี่ยมประจำปี 2020 ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จาก IDC Financial Insights  
GSB was awarded Best Bank of 2020. GSB was designated as Best Bank in Asia-Pacific Region of 2020 from IDC Financial Insights.



ธนาคารออมสินเป็นธนาคารแรกในอาเซียนที่ได้รับรางวัลด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับการให้บริการธนาคารสาขายอดเยี่ยม ประจำปี 2563 โดย The Asian Banker องค์กรชั้นนำด้านธุรกิจการเงินการธนาคารในภูมิภาคเอเชีย (Best Branch Digitisation Implementation 2020 By The Asian Banker)  
GSB is the first bank in ASEAN to receive Best Branch Digitisation Implementation 2020 by the Asian Banker.



กรม  
อณิสัน  
กระทรวงพาณิชย์

# ธนาคารออมสิน

## คว้ารางวัลสุดยอดองค์กร คุณภาพมาตรฐานโลก



# THAILAND QUALITY AWARD

THAILAND  
QUALITY  
AWARD

## WINNER 2020

**'Making the Positive Impact'**  
**#ธนาคารเพื่อสังคม**



**Government Savings Bank**  
was awarded Thailand Quality Award :  
TQA Winner 2020

มุ่งเน้นดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อ  
ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อที่จะก้าวสู่  
การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน (Sustainable Development)

Strive to conduct business with responsibility,  
taking into account environment, society and good governance  
in order to become a sustainable development bank.

# 01

## เกี่ยวกับธนาคารออมสิน

### ABOUT GOVERNMENT SAVINGS BANK

แนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวมของธนาคารออมสิน ที่ให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจ ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ 3 ด้านหลัก คือ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ผ่านยุทธศาสตร์ การดำเนินงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

GSB's overall approach to sustainable development focuses on integrating innovations to drive the economy, society, and the environment, through an operational strategy that emphasizes the participation of all sectors for the greatest benefit of customers, trading partners, and all stakeholders.





## Corporate Information of GSB

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย อีกทั้งทรงฝึกให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยื่นหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และอีกหนึ่งหน้าประวัติศาสตร์ที่จารึกไว้ คือในปีพุทธศักราช 2489 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลฯ ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และให้เปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2490 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน


ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินธุรกิจ ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 โดยหมวด 1 การจัดตั้งและการดำเนินการ ตามมาตรา 7 ให้จัดตั้งธนาคารขึ้น เพื่อประกอบธุรกิจ ดังนี้

Government Savings Bank was established by the royal intention of His Majesty King Vajiravudh, King Rama VI, to provide a secure place to keep money and assets by enacting an act to establish the "Savings Office" on April 1, 1913 with his determination to introduce Thai people to banking services and to promote a habit of thrift and savings. In this regard, GSB has always stood up for performing these duties by receiving royal grace from all Chakri Kings. Later in 1946, it was a historical moment when His Majesty King Bhumibol Adulyadej designated the Savings Office to be "Government Savings Bank" and enacted Government Savings Bank Act to support GSB's operation in the form of Bank since April 1, 1947 until present.

GSB has a juristic person status. Its operations are in line with Government Savings Bank Act B.E. 2489 (1946). By virtue of Section 7, the Bank was to be established for the purpose of conducting the following businesses:

(รายละเอียดประวัติธนาคารเพิ่มเติมสามารถสืบค้นได้ที่ [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) ในหัวข้อเกี่ยวกับธนาคาร > ข้อมูลธนาคาร > ประวัติธนาคาร)

(Additional details of bank history can be found at [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) on the topic of About Government Savings Bank > Corporate Information > Bank History)



- 

**1** รับฝากเงินออมสิน  
To receive money as savings deposit
- 

**2** ออกพันธบัตรออมสิน และสลากออมสิน  
To issue savings bonds and premium savings certificates
- 

**3** รับฝากเงินออมสินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว  
To receive money on deposit in aid of life and family
- 

**4** ทำการรับ จ่าย และโอนเงิน  
To accept a receive, payment and transfer of money
- 

**5** ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย  
To purchase or sell the Thai Government bonds
- 

**6** ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต  
To make an investment for procuring profits, as permitted by the cabinet
- 

**7** การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้  
To engage in other savings business as may be determined by a Royal Decree
- 

**8** กิจการอันพึงเป็นงานธนาคารตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ ทั้งนี้ ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง  
To engage in any businesses which are considered to be banking businesses in accordance with Royal Decree. Stipulations and conditions are to be prescribed in the Ministerial Regulations.



ในปัจจุบัน ธนาคารออมสินมีสถานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันอยู่ภายใต้ พ.ร.บ. ธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 โดยเป็นไปตามพันธกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติและแนวนโยบายของ รัฐวิสาหกิจ (Statement of Direction) กำหนดให้ธนาคารออมสินมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชน โดยมีการบริหารจัดการซึ่งสนับสนุนโดยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

Currently, GSB is a legal entity under the supervision of the Ministry of Finance and operates business under Government Savings Bank Act (No. 4) B.E. 2560 (2017) and in accordance with the missions specified in the Act and the Statement of Direction which stipulate that GSB shall focus on creating added value for the communities and grassroots economy and promote savings among people with efficient information system to support the management.

## วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร 102-16

### Vision, Missions and Core Values

ธนาคารออมสิน ได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางการดำเนินงานโดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และคำนึงถึงความสอดคล้องและความเชื่อมโยงกับบริบทต่าง ๆ เช่น

GSB has reviewed its vision, missions and operational directions by adopting the sufficiency economy philosophy and taking into account the consistency and connection with various contexts such as

-  แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)
  -  แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12
  -  แผนการปฏิรูปประเทศ
  -  เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ
  -  นโยบาย Thailand 4.0
  -  แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy : DE)
  -  แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน
  -  ข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับด้ำนนโยบาย
  -  บริบทสภาพแวดล้อมปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตที่สำคัญ
-  20-Year National Strategic Plan (2018-2037)
  -  12<sup>th</sup> National Economic and Social Development Plan
  -  National reform plan
  -  Sustainable Development Goals (SDGs) of the United Nations
  -  Thailand 4.0 policy
  -  Digital Economy (DE) Plan
  -  Overall Enterprise Plan and Strategic Plans of Financial Institution State Enterprises
  -  Recommendations of policy regulators
  -  Current environment context and important future trends

โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกรอบทิศทางการดำเนินงานสำหรับปี 2563-2567 ไว้ดังนี้

GSB Board of Directors has stipulated vision, missions, core values and operational framework for the year 2020-2024 as following:

## วิสัยทัศน์ ประจำปี 2563 – 2567

Vision for 2020–2024

“เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างความสุขและความมั่นคงของประชาชน  
เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

“Being a leader on savings promotion through digital technology for sustainable national development  
as well as creating a happy and secure future for the people”

## พันธกิจ

Missions

- ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
- สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศ
- ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- เป็นธนาคารเพื่อสังคม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
- ให้บริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและเหนือความคาดหวังภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- บริหารจัดการแบบมืออาชีพ และมีธรรมาภิบาล
- Promote savings and create financial discipline
- Support investment and country development
- Support and uplift grassroots economy and small and medium entrepreneurs to reduce inequality and increase competitiveness
- To be an environmentally-concerned Social Bank
- Provide full-fledged modern financial services, beyond expectations, under acceptable risks
- To operate the business with professional management and good governance

## ค่านิยม GSB Way วิก้ออมสิน (เต็มเต็มสังคมไทย คิดกว้างไกล เหนือขีดจำกัด)

Core Values-GSB Way  
(Fulfill Thai Society and Think beyond the Limit)

**Giving for  
the Greater Good**

เต็มเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย

**Seeking for  
the Possibilities**

คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์

**Brave Beyond  
Boundaries**

มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด

 **ผลิตภัณฑ์และบริการ** 102-2  
Products and Services

**ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ และกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารออมสิน**

Main GSB Products and Services and Product and Service Delivery/Channels

ผลิตภัณฑ์และบริการ Products and Services		กลไกการส่งมอบ/ช่องทางการให้บริการ Service Delivery/Channels					
		Physical		Digital			Agent (ตัวแทน)
กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ Products and Services Groups		สาขา / หน่วยให้บริการ Branch/ Service Unit	รถ / เรือธนาคารออมสิน / บริการนอกสถานที่ GSB Mobile Van/ GSB Mobile Boats/ Outdoor Services	Self Service Machine	Internet Banking	Mobile Banking	
ด้านเงินฝาก Deposits	เงินฝาก Deposits						
	สลากออมสิน Premium Savings Certificate						
	สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว Life Insurance						
ด้านสินเชื่อ Loans	สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ Business and Public Sector Loans						
	สินเชื่อเพื่อธุรกิจ Business Loans						
	สินเชื่อลูกค้าบุคคล Personal Loans						
	สินเชื่อเศรษฐกิจฐานราก Grassroots Loans						
บริการทางการเงิน Financial Services	ผลิตภัณฑ์บัตรอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Card Products						
	บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Financial Services						

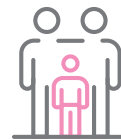
ธนาคารออมสินได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญต่าง ๆ แก่ลูกค้าธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 22.56 ล้านราย โดยมีการจำแนกลูกค้าเป็นกลุ่มต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์ที่สำคัญ อาทิ นโยบายรัฐ/วิสัยทัศน์และพันธกิจ/ผลิตภัณฑ์และบริการ/ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เป็นต้น โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ

GSB has delivered a range of main financial products and services to more than 22.56 million customers, categorized into different customer groups based on key criteria such as government policies/vision and missions/products and services/needs and expectations of customers, etc., divided into 3 main groups:

**1** **ลูกค้าบุคคล**  
Personal Customer Group

เช่น กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กลุ่มวัยเริ่มทำงาน กลุ่มผู้มีรายได้ปานกลาง กลุ่มผู้เกษียณอายุ และกลุ่มผู้มีสินทรัพย์สูง เป็นต้น โดยธนาคารมีจำนวนลูกค้าบุคคล 8.43 ล้านราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ของลูกค้าทั้งหมด

such as student groups/students, working-age group, middle income group, retirees and group with high-assets, etc. The Bank has 8.43 Million personal customers, representing 37.5 percent of the total number of customers.



มีจำนวนลูกค้าบุคคล  
**8.43 ล้านราย**

**8.43 Million**  
personal customers

**2** **ลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ**  
Grassroots Customer and Supporting Government's Policies Group

เช่น กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มอาชีพอิสระรายย่อย กลุ่มผู้เริ่มประกอบธุรกิจ รายย่อย กลุ่มบุคลากรภาครัฐ และองค์กรวิสาหกิจชุมชน เป็นต้น โดยธนาคารมีจำนวนลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ 13.98 ล้านราย คิดเป็นร้อยละ 62.1 ของลูกค้าทั้งหมด

such as low-income group, independent entrepreneurs, small start-ups, government personnel and community enterprises, etc. The Bank has 13.98 Million grassroots customers and supporting government's policies group, representing 62.1 percent of the total number of customers.



มีจำนวนลูกค้าฐานราก  
และสนับสนุนนโยบายรัฐ

**13.98 ล้านราย**

**13.98 Million**  
grassroots customers and  
supporting government's  
policies group

**3** **ลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ**  
Business and Public Sector Customer

เช่น ธุรกิจ SMEs กลุ่มเอกชนขนาดใหญ่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/สหกรณ์ กลุ่มราชการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น โดยธนาคารออมสิน มีจำนวนลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ 0.15 ล้านราย คิดเป็นร้อยละ 0.4 ของลูกค้าทั้งหมด

such as SMEs business, large private groups, local administrative organizations/cooperatives, government/state enterprise groups, etc. GSB has 0.15 Million business and public sector customers, or 0.4 percent of all customers.



มีจำนวนลูกค้าธุรกิจ  
และภาครัฐ

**0.15 ล้านราย**

**0.15 Million**  
business and public sector  
customers



# พื้นที่การดำเนินธุรกิจ และที่ตั้งสำนักงานใหญ่

102-4, 102-6, 102-7

## Business Operational Area and Head Office Location

พื้นที่การดำเนินธุรกิจ : ธนาคารมีสาขาให้บริการทางการเงินกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย จำนวน 1,057 สาขา มีหน่วยให้บริการ 29 แห่ง เครื่อง Self-Service (ATM / PASSBOOK UPDATE / ADM) รวม 8,076 เครื่อง เพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสิน

Business operational area: the Bank has 1,057 financial service branches in all regions of Thailand, 29 service units, and 8,076 self-service machines (ATM / PASSBOOK UPDATE / ADM) in order to offer opportunity to access financial services that cover all segments of GSB's customers.

### ช่องทางการให้บริการครอบคลุมถึงทุกกลุ่มลูกค้า Service channels that cover all customer groups

#### PHYSICAL



1,057

สาขา  
branches



ธนาคารโรงเรียน

1,235

สาขา  
Branches of School Banks



133

Delivery Service  
sn Mobile / เรือ  
Delivery Service  
Mobile Vans / Mobile Boats



Banking Agent

205,255

จุด  
Banking Agents

#### DIGITAL



Mobile Bank (MyMo)

8.1

ล้านราย  
million customers



Self Service

8,076

เครื่อง  
Self Service Machines



Internet Banking

206,683

ราย  
customers

#### ช่องทางการให้บริการ

##### Service Channels

- บริการ GSB Corporate Internet Banking
- บริการออมสิน Internet Banking
- GSB NOW
- บริการชำระสินค้าและบริการผ่าน MyMo
- บริการชำระภาษีผ่านธนาคารออมสิน
- บริการรับฝากชำระผ่านตัวแทนให้บริการ
- บริการทางการเงินผ่านตู้ ATM
- บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ
- บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติผ่าน Airpay
- คู่มือการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยการหักบัญชีธนาคารออมสินผ่าน "Application PEA Smart Plus" ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- บริการรับชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากผ่าน Application "TRD SMART PAY" ของกรมธนารักษ์
- เรือธนาคารออมสิน
- รถเคลื่อนที่
- มอเตอร์ไซด์ แบงก์กิ้ง
- โครงการเพื่อธนาคารส่งเสริมพุทธศาสนา

- GSB Corporate Internet Banking Service
- GSB Internet Banking Service
- GSB NOW
- Payment for goods and services via MyMo
- GSB tax payment service
- Deposit service via service agent
- Financial services through ATMs
- Automatic direct debit service
- Airpay automatic direct debit service
- Electricity bill payment manual by debiting GSB account via "Application PEA Smart Plus" of the Provincial Electricity Authority
- Payment service by direct debit through "TRD SMART PAY" Application of the Treasury Department
- GSB mobile boats
- GSB mobile vans
- Motorcycle banking
- Buddhism Promotion Banking Project

#### ช่องทางบริการ e-service

##### e-service Channels

- บริการ Internet Banking
- บริการ GSB Corporate Internet Banking
- บริการ Mobile Banking (MyMo)
- บริการ GSB Pay
- บริการตรวจสอบเช็ค
- Internet Banking Service
- GSB Corporate Internet Banking Service
- Mobile Banking (MyMo) Service
- GSB Pay Service
- Premium Savings Certificate check service

# กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน

## Customer Service Charter & Service Standard

ธนาคารได้กำหนดกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการให้บริการ ผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี โดยมีประเด็นสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่

GSB has established customer service charter & service standard to show its unwavering determination to meet the needs of customers when providing service through giving good advice and suitable for customers, and presenting products and quality financial services that will create satisfaction and good experiences. There are 5 important issues as following:

### 1 ด้านการบริการ Services

ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพในทุกสาขา และเป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนดไว้ดำเนินการให้บริการผ่านเครื่อง Self-Service Internet Banking และ Mobile Banking (MyMo) สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และพร้อมใช้งาน

Deliver quality services in all branches and in accordance with the standards specified by the Bank; allow the services to be accessed conveniently through available Self-Service Internet Banking machines and Mobile Banking (MyMo).

### 2 ด้านความเป็นธรรม Fairness

ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนที่หลากหลาย กำหนดขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน จัดการปัญหาและข้อร้องเรียนระหว่างลูกค้ากับธนาคารเป็นไปอย่างรวดเร็วและยุติธรรม

Provide fair and unbiased services, adhere to the principles of equality, provide various grievance channels, establish tangible grievance procedures to deal with customers' problems and complaints in a timely and fair manner.

### 3 ด้านความปลอดภัย Securities

ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และมีมาตรการในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า คำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) โดยมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีความปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

Ensure customer data security and implement measures to protect the confidentiality and personal information of customers, taking into account cyber security by developing safe and secure information technology system in accordance with international standards.

### 4 ด้านความรับผิดชอบต่อนักที่ Responsibilities

สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารทุกประเภทที่มีความถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานการกำกับดูแล

Provide to customers accurate information on benefits, risks and nature of all the Bank's products and services in accordance with the laws, rules and regulations of the regulatory bodies.

### 5 ด้านความโปร่งใส Transparency

เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนให้กับลูกค้า รวมทั้งชี้แจงเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้ารับทราบ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม ค่าปรับ สื่อสารและติดต่อกับลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

Disclose accurate and clear information to customers as well as explain conditions of products and services to customers such as interest rates, fees, communication fines and contact with customers through various channels to provide information about the Bank's products and services including listening to customer suggestions for improvement and customer satisfaction.

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานทั้งการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติม (สามารถสืบค้นได้ที่ [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) ในหัวข้อการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส > การบริหารงาน)

In addition, the Bank has prepared manuals or standards for both operations and service. (For more information, please browse [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) under topic, Disclosure and Transparency > Administration)



# ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

## Head Office











## ช่องทางการติดต่อ

### Contact Channels

ลูกค้าและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและชมเชย หรือร้องเรียนผ่านช่องทางรับฟังความคิดเห็นของธนาคารได้ดังนี้

Customers and the general public can access knowledge, product information, and full-fledged financial services as well as to provide comments, suggestions or make a complaint through the following Bank's channels:

 <p><b>GSB Contact Center</b> <b>1115</b></p>	 <p><b>Website   Webchat</b> <b>www.gsb.or.th</b></p>	 <p><b>E-Mail</b> <b>voice@gsb.or.th</b></p>
 <p><b>Letter</b> <b>จดหมาย</b></p>	 <p><b>Social Network</b> <b>GSB Society</b></p> <p>Facebook   Twitter   Youtube   Instagram   Pantip</p> <p><b>LINE GSB NOW</b></p>	 <p><b>Scan QR code</b> to comment</p> <p><b>สแกน QR code</b> แสดงความคิดเห็น</p>
 <p><b>Branches   Service Point</b> <b>สาขา   จุดให้บริการ</b></p>	 <p><b>Outside Agencies</b> <b>Damrongdhama Center of Ministry of Interior</b> <b>Bank of Thailand   Office of Insurance Commission</b> <b>The Office of the Permanent Secretary, the Prime Minister's Office)</b></p> <p>หน่วยงานภายนอก</p> <p><b>ศูนย์ดำรงธรรม   สปท.   คปก.   สำนักงานปลัด   สำนักนายกรัฐมนตรี</b></p>	

QR VOICE



ศูนย์รับฟังเสียงของลูกค้า: <https://gsbqr.gsb.or.th/qrm/website>



VOC center: <https://gsbqr.gsb.or.th/qrm/website>





# ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2563

## Key Operating Results in 2020

### การมุ่งเป็นธนาคารเพื่อสังคม Social Bank

Strive to become a Social Bank

ธนาคารออมสินมีนโยบายมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม Social Bank อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อสร้างผลเชิงบวกแก่สังคม “Making POSITIVE Impact on Society” ที่มุ่งเน้นดูแลผู้มีรายได้น้อย ผู้ประกอบการรายย่อย และชุมชน ผ่านการยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงิน การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน รวมถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ง่าย และตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนไทยทุกคน อันมีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม ยกระดับรายได้ และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐ

GSB has a policy to become a full-scale Social Bank in order to “Making POSITIVE Impact on Society” which emphasizes on supporting low-income earners, small entrepreneurs and communities through elevation of savings promotion, create financial disciplines, increase opportunities to access to basic financial services, and utilize cutting-edge technology to develop products, services and service channels in order to deliver value and good experiences to customers in fast, safe, innovative and easy to use manner, as well as suitable to the way of life of all Thai people. The objectives are to reduce inequality and create fairness in social, increase incomes and support the national economic development in consistent with the government policy.

### การประกาศร่วมทุน บริษัท เงินสดทันใจ จำกัด

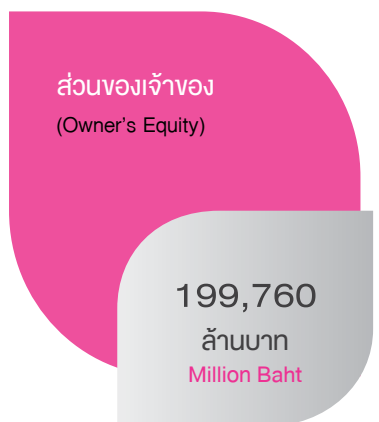
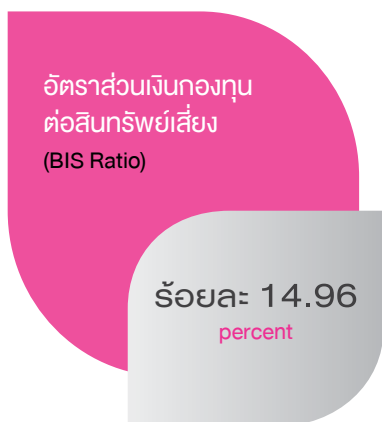
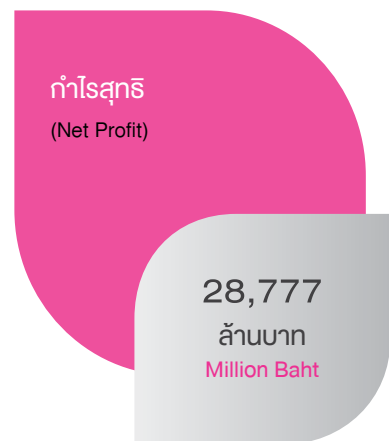
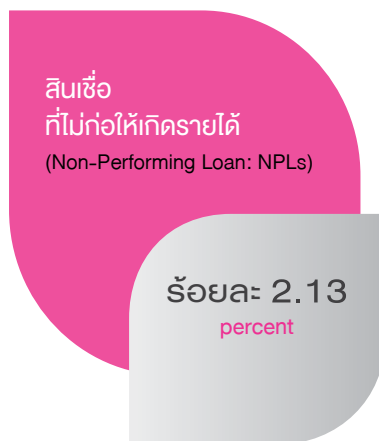
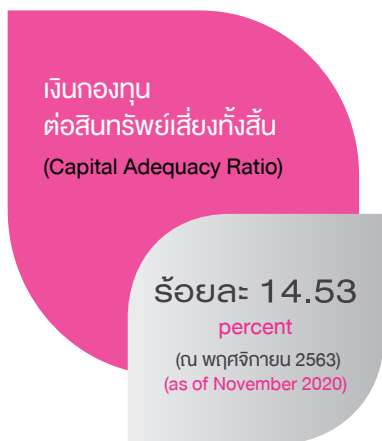
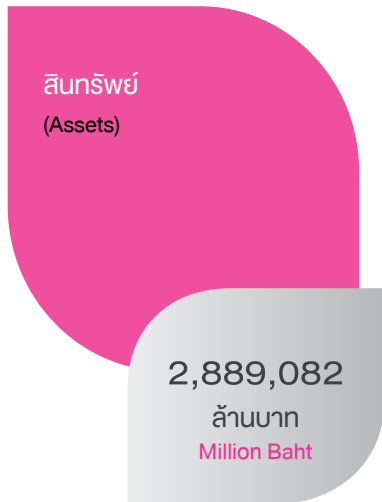
Announcement to join a Joint Venture in Fast Money Co., Ltd.

ธนาคารออมสิน ประกาศการร่วมทุน SAWAD เพื่อเดินหน้าธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ช่วยคนฐานราก โดยธนาคารจะร่วมลงทุนในบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยในเครือบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ SAWAD เพื่อทำธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ด้วยการเข้าลงทุนในหุ้นสามัญ สัดส่วนไม่เกินร้อยละ 49 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด ในจำนวนเงินไม่เกิน 1,500 ล้านบาท ซึ่งการร่วมทุนครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การปรับโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อจำนำทะเบียนรถให้ลดต่ำลงสู่ระดับ 18% เมื่อเทียบกับปัจจุบันที่อัตราดอกเบี้ยสูงสุดถึง 24% ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้ประชาชนกลุ่มฐานรากสามารถเข้าถึงโอกาสทางการเงินได้มากขึ้น

GSB announced to form a joint venture with SAWAD to provide vehicle title loan business to help the grassroot people by investing in Fast Money Co., Ltd., a subsidiary of Srisawad Corporation Public Company Limited or SAWAD. In this regard, GSB acquired no more than 49 percent of the total ordinary shares of Fast Money Co., Ltd. for 1.5 Billion Baht. The joint venture aims to offer lower vehicle title loan interest rate to 18 percent compared to the current interest rate of up to 24 percent. This is in line with the government's policy to reduce social inequality and allow grassroot people to access to more financial opportunities. The company is expected to start its operations in early 2021.

# ผลการดำเนินงานทางการเงิน ปี 2563

## Financial Performance in 2020



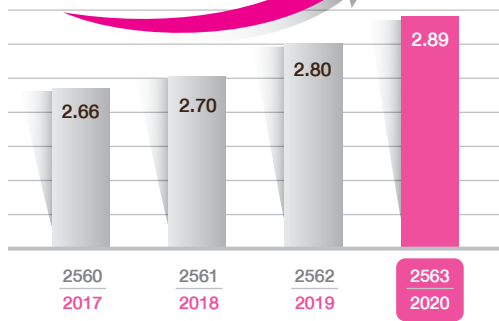
หมายเหตุ: มีส่วนของผู้ถือหุ้นที่เป็นส่วนของผู้  
เจ้าของ (Equity) 199,760 ล้านบาท  
จากทุนประเดิมที่ได้รับพระราชทานจาก  
พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว  
100,000 บาท นำส่งรายได้แผ่นดินหรือ  
เงินนำส่งกระทรวงการคลังเพื่อนำไป  
พัฒนาประเทศรวมแล้วกว่า 1.9 แสนล้าน  
บาท (เงินนำส่งคลัง ตั้งแต่ปี 2542-2562)

Remarks: The Equity of 199,760 Million  
Baht came from the original capital  
from His Majesty King Vajiravudh  
of 100,000 Baht. The total amount  
that has become state income or the  
amount that has been submitted to  
the Ministry of Finance for public use  
has reached 190 Billion Baht (from  
1999-2019).

## ASSET

หน่วย : ล้านบาท  
Unit: Million Baht

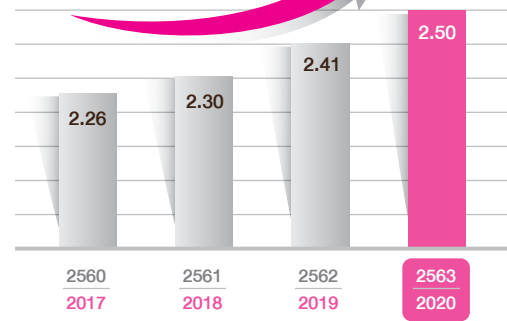
เป้าหมาย 63  
Target 2020  
= 2.82



## DEPOSIT

หน่วย : ล้านบาท  
Unit: Million Baht

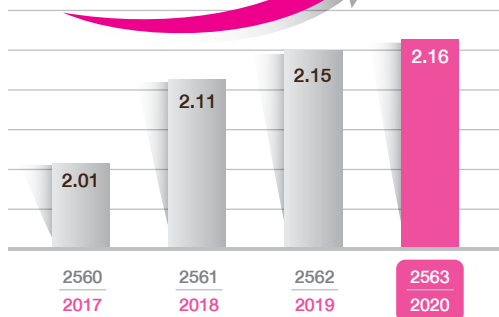
เป้าหมาย 63  
Target 2020  
= 2.31



## LOAN

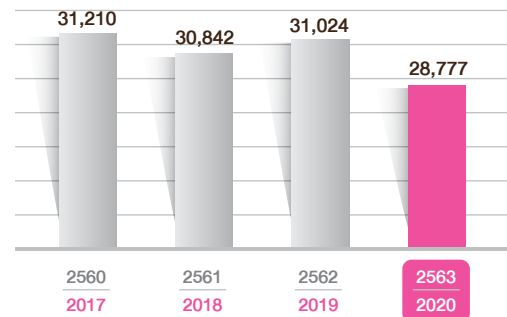
หน่วย : ล้านบาท  
Unit: Million Baht

เป้าหมาย 63  
Target 2020  
= 1.98

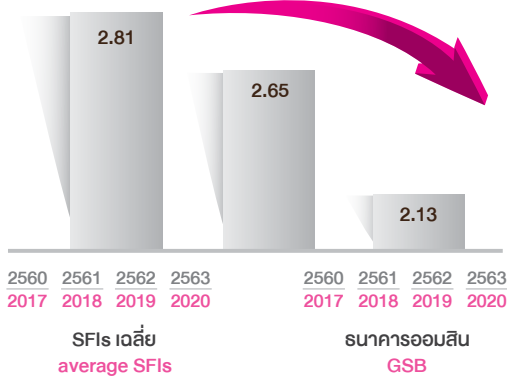


## PROFIT

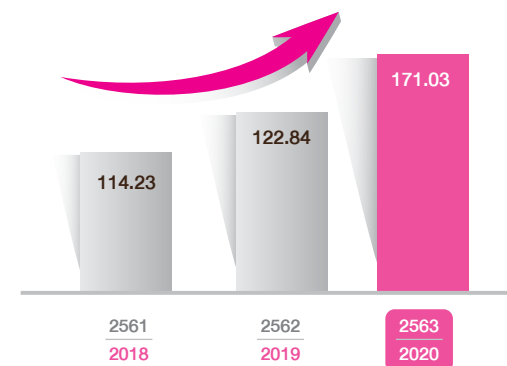
หน่วย : ล้านบาท  
Unit: Million Baht



## NPLs (%)



## COVERAGE RATIO (%)



# ผลการดำเนินงานที่มีใช้การเงิน ปี 2563

## Non-Financial Performance in 2020

### ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

#### Savings Promotion and Creation of Financial Discipline

## 1 กลุ่มเด็กและเยาวชน

### Children and Youth

#### ธนาคารโรงเรียน/ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง

##### School Bank/Virtual School Bank

- ธนาคารโรงเรียน 1,235 แห่ง
- Virtual School Bank 2,641 แห่ง
- นักเรียนเข้าร่วม 70,731 คน สะสม 493,971 คน
- School Bank: 1,235 schools
- Virtual School Bank: 2,641 schools
- Participating students 70,731 members, Total 493,971 members

#### ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเยาวชนสู่เส้นทางสายอาชีพ

##### Promoted and developed the potential of youth in their career paths

- สนับสนุนการจัดการแข่งขันวิชาการผ่านโครงการ TEDET มีนักเรียนเข้าร่วม 245,964 คน
- ให้ความรู้ผ่านกิจกรรม GSB Tutor Camp มีนักเรียนเข้าร่วม 804 คน
- Support academic competitions through the TEDET program which have been participated by 245,964 students.
- Provide education through GSB Tutor Camps which have been participated by 804 students.

## 2 กลุ่มผู้สูงอายุ

### The Elderly

#### ส่งเสริมการออม เพื่อเป็นหลักประกันยามเกษียณ

##### Promoted savings for retirement security

- ผลิตภัณฑ์เงินฝาก  
เงินฝากเพื่อเรียกพระราชัฐผู้สูงอายุ และเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษผู้สูงอายุ มีผู้ใช้บริการ 81,001 ราย
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ  
สินเชื่อเคหะกตัญญูดูแลพ่กาารี สินเชื่อพระราชัฐ เพื่อผู้สูงอายุ และสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (Reverse mortgage) มีผู้ใช้บริการ 3,545 ราย
- Deposit products  
including Pracharat Savings Account for the Elderly and Special Savings Account for the Elderly. The total number of customers joining the schemes was 81,001 customers.
- Loan products  
Mortgage for Parents, Pracharat Loans for the Elderly, Reverse Mortgage Loan-The total number of loan applicants was 3,152 customers.

## สร้าง Environment และพัฒนาศักยภาพ

### Environment and Potential Development

- พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 508 คน
- สร้างความสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ GSB Senior Wow มีผู้ใช้บริการ 2,722 ราย
- Development of potential of the elderly. There were 508 participants.
- Build relationships through GSB Senior Wow website to 2,722 users.



ธนาคารโรงเรียน  
จำนวน **1,235** แห่ง

1,235  
school banks



นักเรียนเข้าร่วม  
สะสม **493,971** คน

Total 493,971 students  
participated in the project



ผลิตภัณฑ์เงินฝาก  
เพื่อเรียกพิเศษผู้สูงอายุ  
มีผู้ใช้บริการ **81,001** ราย

81,001 customers used  
special savings account for  
the elderly



สินเชื่อสำหรับผู้สูงอายุ  
มีผู้ใช้บริการ **3,545** ราย

3,545 customers used  
loans for the elderly

สินเชื่อที่อยู่อาศัย  
สำหรับผู้สูงอายุ  
Reverse Mortgage : RM

สุขใจวัยเกษียณ มีบ้านอยู่ มีเงินใช้

พิเศษ ดอกเบี้ย **0%** 2 ปี  
จากธนาคารออมสิน

GSB Society 1115

# ส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิต

## Promote and Enhance the Quality of Life

### 1 ประชาชนฐานราก Grassroots People

#### พัฒนาความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) และพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพ

##### Fostered financial literacy and developed occupational capabilities

- ประชาชนฐานรากและผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 125,800 ราย
- มูลนิธิธนาคารออมสินแห่งสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) 714 ราย
- โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน 10,153 ราย
- พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการผ่านโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่นกลุ่มองค์กรชุมชน/วิสาหกิจชุมชนเข้าร่วม 463 กลุ่ม
- เปิดให้บริการสถาบันการเงินประชาชน 3 แห่ง โดยให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน และธุรกรรมทางการเงินให้กับสมาชิกชุมชน รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ
- 125,800 grassroots people and holders of state welfare cards
- Government Savings Banks Foundation for International Cooperation of Germany and the Fiscal Policy Office (FPO)-benefited 714 persons
- People's University Project-benefited 10,153 persons
- Enhanced potential of operators via GSB Yuwaphat Rakthin Project-benefited 463 community organizations/ community enterprises
- Established 3 public financial institutions which provide deposit-withdrawal services and financial transactions for community members as well as being sources of occupational working capital

#### เพิ่มช่องทางตลาดเพื่อสร้างรายได้

##### Increase marketing channels to generate incomes

- จัดตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ตลาดประชารัฐออมสินทั่วถิ่นไทย และตลาดวายุภักษ์รักประชาชน (Online/Offline) ร้านค้าเข้าร่วม 13,215 ร้านค้า
- ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผ่านการประกวด “GSB Smart Home Stay” เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวชุมชน ให้เข้มแข็งและคนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยพัฒนาชุมชนสู่การเป็นโฮมสเตย์จำนวน 6 แห่ง
- Organized “Pracharat Om Sin Sang Thai” Market, “Pracharat Om Sin Thua Thin Thai” Market, and “Wayuphak Rak Prachachon” Market (Online/Offline)-13,215 participating stores.
- Promoted ecotourism through the “GSB Smart Home Stay” Contest to raise the level of community tourism and enhance quality of life of people in the community by developing the community into 6 homestays



ประชาชนฐานราก  
และผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

125,800 ราย

125,800  
grassroots people and  
holders of state welfare cards



โครงการ  
มหาวิทยาลัยประชาชน

10,153 ราย

People's University  
Project – benefited  
10,153 persons



จัดตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ตลาดประชารัฐออมสิน  
ทั่วถิ่นไทย และตลาดวายุภักษ์รักประชาชน (Online/Offline)

ร้านค้าเข้าร่วม 13,215 ร้านค้า

13,215 stores participated in  
“Pracharat Om Sin Sang Thai” Market, “Pracharat  
Om Sin Thua Thin Thai” Market, and “Wayuphak Rak  
Prachachon” Market (Online/Offline)

## 2

## กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs/SMEs Startup SMEs/SMEs Startup



สร้างโอกาสและพัฒนาศักยภาพเพื่อเป็นผู้ประกอบการ SMEs Startup

**Provided opportunities and developed potential to become SMEs and Startups**

- อบรมให้ความรู้ทางธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SMEs และ Startup ผู้เข้าร่วม 1,425 คน
- จัดอบรม GSB SMEs Startup New Normal และ Starting up together by GSB เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างประสบการณ์ในการเป็นนักธุรกิจ ผู้เข้าร่วม 184 คน
- GSB Innovation Club เป็น Co-Working Space ในมหาวิทยาลัยสำหรับจัดกิจกรรม Smart Start Idea เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ที่สามารถต่อยอดให้เกิดเป็นธุรกิจได้จริงในอนาคต จำนวน 10 แห่ง
- Provided trainings on business operations of SMEs and Startups to 1,425 participants
- Organized trainings on GSB SMEs Startup New Normal and Starting up together by GSB to provide knowledge and enhance business experience to 184 participants
- Set up 10 GSB Innovation Clubs, which are co-working spaces in universities for organizing Smart Start Idea activities which aim to help stimulate creativity that can be further developed into actual business in the future

## พัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการ

### Improvement of Products and Service Channels

## 1

## พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

### New Product Development



สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ บรรเทาภาระหนี้จากอัตราดอกเบี้ยที่สูงของ Non-Bank โดยประกาศร่วมทุนกับบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยในเครือบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

**Vehicle Title Loan to alleviate the debt burden from high interest rate of non-bank operators by announcing a joint venture with Fast Money Co., Ltd., a subsidiary of Srisawad Corporation PCL.**



สินเชื่อ SMEs ที่มีเงินเสริมสภาพคล่องให้กับกิจการโดยไถ่ถอนที่ดินที่ติดสัญญาฝากขาย อนุมัติ 1,228 ราย เป็นจำนวนเงิน 5,469 ล้านบาท

**SMEs Loan to improve liquidity of business by redeeming the land under the sale with right of redemption contract.**

**Total 1,228 cases have been approved with accumulated granted amount of 5,469 Million Baht.**



เปิดรับฝากสลากออมสินพิเศษ 2 ปี เป็นครั้งแรก สำหรับผู้ฝากบุคคลธรรมดา ดอกเบี้ยเงินฝากและรางวัลจะได้รับยกเว้นภาษีมีสิทธิถูกรางวัล 24 ครั้ง

**Offer 2-year Special Premium Savings Certificates for the first time for general individuals which interest on deposits and prizes are tax-exempt and are eligible to win prizes for 24 times.**

## 2

## พัฒนาฟีเจอร์ใหม่บนแอปพลิเคชัน MyMo

Developed new features on the MyMo application



**MyMo MyFund** บริการซื้อกองทุนรวมบัญชีเปิดใหม่ 420 บัญชี (สะสม 6,277 บัญชี)

**MyMo MyFund mutual funds purchase services, 420 new accounts (total 6,277 accounts)**



**TDR On MyMo** เลือกแผนการชำระหนี้ได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo

**TDR On MyMo choose one's own repayment plan through MyMo**

- ลูกค้าที่เลือกออกจากมาตรการพักชำระหนี้ (Opt-Out) จำนวน 76,911 ราย
- ลูกค้าที่เลือกเข้ามามาตรการพักชำระหนี้ (Opt-In) จำนวน 599 ราย
- 76,911 customers opted out of the debt service suspension project.
- 599 customers opted in the debt service suspension project.



**My Credit : Unsecured Loan “เสริมพลังฐานราก”** ขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo อนุมัติแล้วจำนวน 32,949 ราย เป็นจำนวนเงิน 1,592 ล้านบาท

**My Credit: Unsecured Loan “Grassroots Empowerment”, MyMo self-financing service. Total 32,949 cases have been approved with accumulated granted amount of 1,592 Million Baht.**

## 3

## ช่องทางการให้บริการ

Service Channel



เปิดหน่วยให้บริการรูปแบบใหม่ 4 แห่ง มุ่งเน้นการขายและให้บริการผ่านช่องทาง Digital

**Provided 4 new service units, focusing on sales and service through digital channels**

- ระบบ SUMO (Smart Device บนแท็บเล็ต) มอบทุกบริการทางการเงินเสมือนไปที่สาขาให้พนักงานใช้เพื่อเข้าถึงลูกค้าในชุมชนจำนวน 2,075 เครื่อง
- Set up 2,075 SUMO system machines (Smart Device on Tablet) to deliver virtual financial service similar to actual visit to branch to reach customers in the community.



ขยายการให้บริการเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5,045 เครื่อง (Self Service: ATM/Passbook Update/ADM)

**Expand the number of self-service machines (ATM/Passbook Update/ADM) to 5,045 machines.**



สินเชื่อ SMEs ที่มีเงินเสริมสภาพคล่องให้กับกิจการ โดยไถ่ถอนที่ดินที่ติดสัญญาฝากขาย  
อนุมัติ **1,228** ราย เป็นจำนวนเงิน **5,469** ล้านบาท

SMEs Loan to improve liquidity of business by redeeming the land under the sale with right of redemption contract. Total 1,228 cases have been approved with accumulated granted amount of 5,469 Million Baht.



“เสริมพลังฐานราก” ขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo อนุมัติแล้วจำนวน **32,949** ราย เป็นเงิน **1,592** ล้านบาท

“Grassroots Empowerment”, MyMo self-financing service. Total 32,949 cases have been approved with accumulated granted amount of 1,592 Million Baht.



ขยายการให้บริการเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์จำนวน **5,045** เครื่อง

Expand the number of self-service machines to 5,045 machines.



# บริหารจัดการโครงสร้างองค์กร กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

## Management of Organizational Structure and Human Resources Management and Development Process

### 1 บริหารจัดการโครงสร้างองค์กรและกระบวนการ Management of Organizational Structure and Processes

#### ปรับโครงสร้างและกระบวนการ

##### Restructuring and Processing

- เพิ่มกลุ่มงาน/สายงานรองรับการดำเนินภารกิจด้านสังคม (Social Bank) และ Digital
- เพิ่มหน่วยงานเพื่อรวมศูนย์งานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ และสนับสนุนการปฏิบัติงานสาขา
- Increased working groups/lines of work to support social (Social Bank) and digital missions
- Increased departments to Credit Operations Center and support Branch Operations

### 2 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันของพนักงานผ่านค่านิยมองค์กร Enhance corporate culture and officer engagement through corporate values

พัฒนาระบบ GSB Way Point เพื่อเป็นเครื่องมือยกย่อง ชมเชย สร้างขวัญกำลังใจ ผ่านการให้คะแนนกับบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคาร

Development of GSB Way Point system to be a tool for awarding, praising and encouraging through points providing to personnel who participated in the Bank's activities.

จัดกิจกรรม Star of the month/Star of service mind เพื่อยกย่องชมเชย สร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรที่เป็นแบบอย่างที่ดี

Held Star of the month/Star of service mind activities to provide award and encouragement to officers who act with good exemplary roles.

### 3 พัฒนาศักยภาพบุคคล Human Resource Development

#### พัฒนาทักษะ Up & Re-Skills

##### Development of Up & Re-Skills

- ฝึกอบรมสัมมนาบุคลากรจำนวน 68,019 คน
- ให้บุคลากรเรียนรู้ผ่านระบบเรียนรู้ออนไลน์ (GSB WISDOM) จำนวน 129,481 คน 136 หลักสูตร (หลักสูตร Sale & Advisory/สร้างรายได้/รองรับการปฏิบัติงาน/Digital/อื่น ๆ)
- Provided training seminars to 68,019 officers;
- Provided 136 courses (Sale & Advisory courses / Income Generation / Support Operations / Digital / Others) to 129,481 officers to learn via online system (GSB WISDOM).

พัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent & Innovation) จำนวน 97 คน

Development of high potential officers (Talent & Innovation) 97 people

### 4 มอบทุนการศึกษา Scholarships

ให้ทุนการศึกษาปริญญาโทภายในประเทศแก่นักงาน จำนวน 3 ทุน

Provided 3 master's degree scholarships for domestic educational institutes for officers

ให้ทุนการศึกษาหลักสูตร MBA Online จำนวน 28 ทุน

Provided 28 scholarships for online MBA programs

## บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการดำเนินงานธุรกิจ

Management of information technology to support business operations

- ระบบงานรองรับมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับใหม่ (TFRS9)
- ระบบงานบริหารจัดการ GRC
- ระบบงานบริหารจัดการหนี้
- ระบบงานรองรับนโยบาย
- Working systems supporting the new Thai Financial Reporting Standards (TFRS9)
- GRC management system
- Debt management system
- Policy support system

## ผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายรัฐที่สำคัญ ปี 2563

Project Performance According to Important Government Policies in 2020

### 1 โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) สำหรับผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจาก (COVID-19)

Soft loan program for business entrepreneurs who have been affected by COVID-19

วงเงินรวม 150,000 ล้านบาท  
Total credit line of 150,000 Million Baht

สถาบันการเงิน ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 11,129 ราย เป็นเงิน 64,244 ล้านบาท  
**Financial institutions.** Total 11,129 cases have been approved with accumulated granted amount of 64,244 Million Baht.

สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 32 ราย เป็นเงิน 52,888 ล้านบาท  
**Non-bank financial institutions.** Total 32 cases have been approved with accumulated granted amount of 52,888 Million Baht.

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคาร ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 3,912 ราย เป็นเงิน 18,000 ล้านบาท  
**SMEs that are bank customers.** Total 3,912 cases have been approved with accumulated granted amount of 18,000 Million Baht.

### 2 โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ให้กับสำนักงานสถานธนุเคราะห์

วงเงินรวม 2,000 ล้านบาท ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 26,546 ราย เป็นเงิน 190 ล้านบาท  
Total credit line of 2,000 Million Baht-Total 26,546 cases have been approved with accumulated granted amount of 190 Million Baht.

## 3

## โครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา COVID-19

Loan for daily expenses program for individuals who have been affected by COVID-19

- โครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินสำหรับผู้มีอาชีพอิสระและผู้มีรายได้ประจำที่ได้รับผลกระทบ COVID-19 วงเงินรวม 25,000 ล้านบาท ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 1,778,960 ราย เป็นเงิน 19,508 ล้านบาท  
**Emergency loan program for independent entrepreneurs and fixed-income earners who have been affected by COVID-19, total credit line of 25,000 Million Baht. Total 1,778,960 cases have been approved with accumulated granted amount of 19,508 Million Baht.**
- สินเชื่อเสริมพลังฐานราก เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ประกอบการอาชีพทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) วงเงินรวม 10,000 ล้านบาท ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 62,099 ราย เป็นเงิน 2,648 ล้านบาท  
**Grassroots empowerment loans to help people and professionals in all groups who have been affected by the COVID-19 pandemic with total credit line of 10,000 Million Baht. Total 62,099 cases have been approved with accumulated granted amount of 2,648 Million Baht.**
- สินเชื่อ Soft Loan ออมสินช่วยเหลือ SMEs ในภาคการท่องเที่ยว ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 1,761 ราย เป็นเงิน 749 ล้านบาท  
**GSB Soft Loan which helps SMEs in the tourism sector. Total 1,761 cases have been approved with accumulated granted amount of 749 Million Baht.**



โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan)  
สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจาก (COVID-19)  
วงเงินรวม **150,000** ล้านบาท

Soft loan program for business entrepreneurs who have been affected by COVID-19 with total credit line of 150,000 Million Baht.



สินเชื่อเสริมพลังฐานราก เพื่อช่วยเหลือประชาชน  
ผู้ประกอบการอาชีพทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
เชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ยอดอนุมัติสะสม  
จำนวน **62,099** ราย เป็นเงิน **2,648** ล้านบาท

Grassroots empowerment loans to help people and professionals in all groups who have been affected by the COVID-19 pandemic. Total 62,099 cases have been approved with accumulated granted amount of 2,648 Million Baht.

# รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2563

## Awards of Pride in 2020

### ประเภทการดำเนินงานธนาคาร

#### Banking Business

- ธนาคารออมสินคว้ารางวัลสุดยอดองค์กรคุณภาพมาตรฐานโลก “Thailand Quality Award : TQA Winner 2020”
- ธนาคารออมสินได้รับรางวัลเกียรติยศ Thailand's Most Admired Brand 2020 แปรนัยที่นำเชื่อถือที่สุด 6 ปีต่อเนื่อง โดยนิตยสาร BrandAge
- ธนาคารออมสินได้รับรางวัล Best Banks 2020 ธนาคารยอดเยี่ยมประจำปี 2020 ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จาก IDC Financial Insights
- ธนาคารออมสินได้รับรางวัล “ธนาคารเพื่อการออมและส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากยอดเยี่ยม” ในงาน Siamrath Online Award 2020
- ธนาคารออมสิน ได้รับ 5 รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2563 ได้แก่
  1. รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น
  2. รางวัลบริหารจัดการองค์กรดีเด่น
  3. รางวัลเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น
  4. รางวัลการพัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจดิจิทัล (Digital Transformation Initiative) ประเภทเชิดชูเกียรติ
  5. รางวัลบริการดีเด่น
- ธนาคารออมสินได้รับ 3 รางวัลเกียรติยศ จากงาน Money & Banking Awards 2020 ได้แก่
  1. รางวัล “ธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยแห่งปี 2563 : Best Retail Bank of the Year 2020”
  2. รางวัล “ธนาคารที่มีบริการยอดเยี่ยมด้านเงินฝาก 2563 : Best Service Provider-Deposit 2020”
  3. รางวัล “บุรุษวัยงามยอดเยี่ยม ประเภทพื้นที่ขนาดใหญ่พิเศษ”



- GSB was granted “Thailand Quality Award : TQA Winner 2020”
- GSB was awarded “Thailand's Most Admired Brand 2020” for 6 consecutive years by BrandAge magazine.
- GSB was awarded Best Banks 2020, Bank of the Year 2020 in Asia-Pacific region, from IDC Financial Insights.
- GSB was granted “Best Bank for Savings and Grassroots Economy Promotion” in Siamrath Online Award 2020
- GSB received 5 outstanding state-owned enterprise awards in 2020 namely:
  1. Outstanding State-Owned Enterprise Board of Directors Award
  2. Outstanding Organization Management Award
  3. Outstanding Disclosure and Transparency Award
  4. Digital Transformation Initiative Honorary Award
  5. Outstanding Service Award
- GSB received 3 honorary awards from Money & Banking Awards 2020 forum namely:
  1. “Best Retail Bank of the Year 2020” Award
  2. “Best Service Provider-Deposit 2020” Award
  3. “Best Attractive Booth-Extra Large Type” Award

## ประเภทแอปพลิเคชัน

### Applications

- “ACMO me by GSB” แอปพลิเคชันระบบบัญชีออนไลน์ของธนาคารออมสินคว้ารางวัล Commart Award 2020 ประเภท The Best Productivity Application ในงานมอบรางวัล Commart Award 2020-2021
- แอปพลิเคชัน MyMo by GSB คว้ารางวัล Top Publisher Award : 2020 Winner Top Publisher ติดอันดับ 2020 Top 10 Finance Applications by Monthly Active User in Thailand หรือ 1 ใน 10 แอปพลิเคชันด้านการเงินของประเทศไทยที่มียอดผู้ใช้งานรายเดือนสูงสุด โดยบริษัท App Annie
- “ACMO me by GSB” online accounting application of GSB was awarded “Commart Award 2020-The Best Productivity Application” in Commart Award 2020-2021 forum.
- “MyMo by GSB” application of GSB was granted “Top Publisher Award : 2020 Winner Top Publisher” and was ranked in 2020 Top 10 Finance Applications by Monthly Active User in Thailand conducted by App Annie.

## ประเภทเทคโนโลยีและนวัตกรรม

### Technology and Innovation

- ธนาคารออมสินคว้ารางวัล Winner of the Red Hat APAC Innovation Awards 2020 ประเภท Cloud-Native Development
- ธนาคารออมสินได้รับรางวัล Best Innovation in Retail Banking Thailand 2020 ธนาคารที่มีความโดดเด่นด้านนวัตกรรมทำให้บริการทางการเงินเพื่อลูกค้ารายย่อยแบบครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีจาก International Banker Award 2020 จัดโดย International Banker นิตยสารการเงินชั้นนำระดับโลก ภายใต้กลุ่ม Finance Publishing, London
- ธนาคารออมสินเป็นธนาคารแรกในอาเซียนที่ได้รับรางวัลด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบริการธนาคารสาขายอดเยี่ยม ประจำปี 2563 โดย The Asian Banker ออกร์ชั้นนำด้านธุรกิจการเงินการธนาคารในภูมิภาคเอเชีย (Best Branch Digitisation Implementation 2020 By The Asian Banker)
- GSB designated as Winner of the Red Hat APAC Innovation Awards 2020-Cloud-Native Development.
- GSB received Best Innovation in Retail Banking Thailand 2020 in International Banker Award 2020 forum organized by International Banker leading global financial magazine under Finance Publishing Group, London.
- GSB is the first bank in ASEAN to receive the Best Branch Digitisation Implementation 2020 by the Asian Banker.



## ประเภทอื่น ๆ

### Other Types

- ธนาคารออมสินได้รับรางวัลปฏิทินดีเด่น รางวัล “สุริยศศิธร” ประจำปี 2563
- ธนาคารออมสินได้รับโล่รางวัลองค์กรภาครัฐด้านกีฬา วันกีฬาแห่งชาติ จากพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ประธานในพิธีมอบรางวัล เนื่องในงานวันกีฬาแห่งชาติ ประจำปี 2563
- GSB received Suriyasasithorn 2020 Award for outstanding calendar design.
- GSB received an award plaque for being sport-active government organization on National Sports Day from General Prayut Chan-o-cha, Prime Minister, Chairman of the award ceremony on National Sports Day 2020.

# การพัฒนาความยั่งยืนธนาคารออมสิน

## GSB Sustainability Development

ธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำด้านการพัฒนาความยั่งยืนได้มีความตระหนักต่อบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม หรือ Social Bank ที่สำคัญ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ อันนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance : ESG) อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และปัญหาความท้าทายสำคัญต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สงครามการค้า การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นต้น จากสถานการณ์ดังกล่าว ธนาคารออมสินจึงได้มีการทบทวนถึงยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร การมุ่งมั่นเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบ ตลอดจนการยกระดับเรื่องการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารตามมาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

As a leading financial institution in sustainability development, GSB is aware of its important role as a social bank to respond to the expectations of key stakeholders and efficient economic, social and environmental development amidst the rapidly changing global situations and major challenges such as climate change, trade war, and the COVID-19 outbreak, etc. As a result, GSB has reviewed the Bank's operational strategy to restate its commitment to be a full-fledged social bank as well as upgrading the Bank's sustainability development in accordance with international standards, with the following details:

## ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร

### GSB Operational Strategy



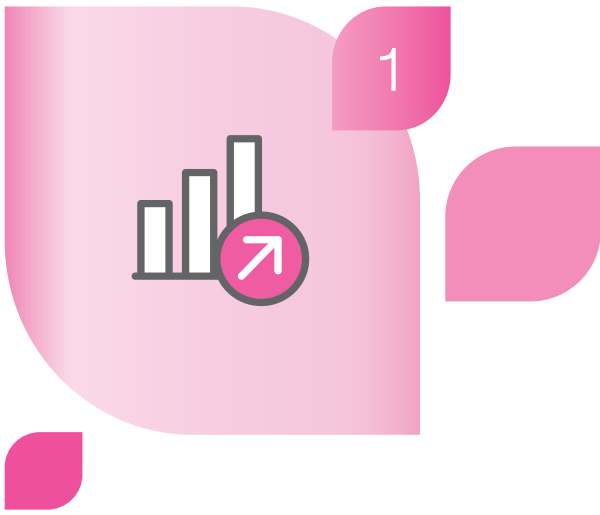
# ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร

## GSB Operational Strategy



ธนาคารออมสินได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร ประจำปี 2563-2567 โดยมีการพิจารณาถึง  
GSB has determined the operational strategy for the year 2020-2024 based on the following:

- สถานการณ์ภายนอกที่สำคัญ เช่น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) พฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน ภาวะการแข่งขันในตลาด เป็นต้น
- แนวโน้มที่สำคัญในอนาคต เช่น แนวโน้มในอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไป (Key Changes) ทั้งด้านลูกค้า (Customer Change) ด้านเทคโนโลยี (Technology Change) ด้านกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับ (Regulatory Change) และด้านตลาด (Market Change)
- แนวทางการพัฒนาระดับประเทศที่สำคัญ เช่น การน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และพิจารณาความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาตินโยบาย Thailand 4.0 แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน เป็นต้น
- ข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับด้านนโยบาย อาทิ กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เป็นต้น
- Significant external situations such as the advancement of financial technology, current consumer behavior, and market competition, etc.
- Important future trends such as key changes in terms of customer changes, technological changes, regulatory changes and market changes.
- Important national development guidelines, such as adoption of the sufficiency economy philosophy and consider the consistency and connection with the 20-year National Strategic Plan, 12<sup>th</sup> National Economic and Social Development Plan, National Reform Plan, Sustainable Development Goals (SDGs) of the United Nations, Thailand 4.0 Policy, Digital Economy Development Plan, Overall Enterprise Plan and Strategic Plans of Financial Institution State Enterprises, etc.
- Suggestions from policy regulators such as the Ministry of Finance, State Enterprise Policy Office (SEPO), Office of the National Economics and Social Development Council (NESDC), etc.



## ยุทธศาสตร์ที่ 1

### Strategy 1

#### **TRADITIONAL BANKING :**

การสร้างความมั่นคงทางการเงิน  
และขีดความสามารถในการแข่งขัน  
Building Financial Stability  
and Competitiveness

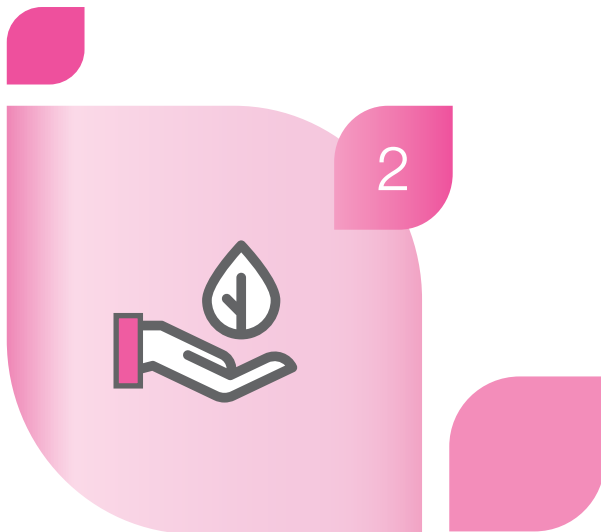
การพัฒนา รูปแบบและกระบวนการให้บริการในสาขา ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการ ปรับกระบวนการให้เป็น อัตโนมัติและลดความซ้ำซ้อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ลูกค้าและเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยมีตัวอย่าง การดำเนินงานสำคัญ เช่น

- การปรับบทบาทพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการขาย (Sales Advisory)
- การบริการแบบ Delivery Banking เช่น รถยนต์บริการเคลื่อนที่ เรือออมสิน และการออกไปให้บริการด้วย Smart Device (SUMO) เป็นต้น
- การบริการแบบ Digital Banking ผ่าน Mobile Application “MyMo”
- การบริการผ่านสถานที่ให้บริการที่ใกล้ชิดตัว เช่น Banking Agent ต่าง ๆ ขยายช่องทางการให้บริการผ่าน Banking Agent เพื่อเพิ่มการให้บริการและลดต้นทุนการดำเนินงาน
- การสร้างพันธมิตรเพื่อสร้างรายได้ เช่น บริการรับต่อพ.ร.บ.รถยนต์ บริการรับขึ้นรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล และให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ เป็นต้น

Development of service models and processes in the branch offices, utilize technology to support services, adopt automation processes and reduce redundancy to facilitate customers and increase access to financial services. Some of the examples of important operations are

- Transforming the roles of officers to be financial and sales advisory.
- Delivery banking services such as GSB mobile vans/ mobile boats, and Smart Devices (SUMO), etc.
- Digital Banking service via Mobile Application “MyMo”
- Service provision via nearby service outlets such as Banking Agents, expand service channels through Banking Agents to increase service coverage and reduce operating costs.
- Creating alliances to generate incomes, such as compulsory motor insurance renewal services, government lottery prize claiming service and vehicle title loans, etc.





## ยุทธศาสตร์ที่ 2

### Strategy 2

### **SOCIAL BANKING :**

### การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

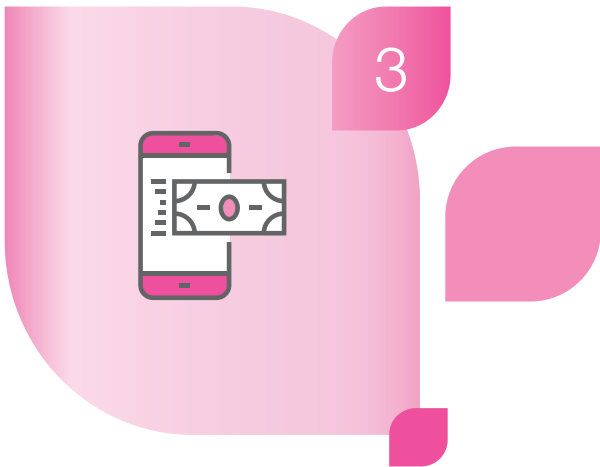
### Sustainability Development

การปรับบทบาทการดำเนินงานภารกิจเชิงสังคมและการตอบสนองนโยบายรัฐบาล แยกการบริหารจัดการภารกิจเชิงพาณิชย์อย่างชัดเจน เป็นศูนย์พัฒนาสู่ความยั่งยืน Sustainable Banking Center มิติใหม่ของสถาบันการเงินที่จะมีสาขาดูแลด้านสังคมโดยเฉพาะ (Social Development center) โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานสำคัญ เช่น

- การสร้างศูนย์กลางพัฒนาส่งเสริม SMEs (SMEs Development Center) ให้สามารถสนับสนุนธุรกิจ SMEs อย่างครบวงจร
- การพัฒนาและต่อยอดการสร้างและยกระดับความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก ผ่านกลไก 3 สร้างสู่ความยั่งยืน 1. สร้างความรู้/สร้างอาชีพ ด้วยการพัฒนาความรู้จนสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ 2. สร้างตลาด/สร้างรายได้ ด้วยการสร้างตลาดทั้ง Offline & Online และ 3. สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงิน ผ่านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- การส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามแนวทาง CSV (Creating Shared Value) และประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-efficiency) มุ่งลดการใช้ทรัพยากร (Reducing in consumption of resources) การมุ่งลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม (Reducing the impact on nature) เพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์บริการ (Increasing product or service value)

Adjusting the role of social mission operations, response to government policy, clearly separate commercial mission management to be Sustainable Banking Center, a new dimension of financial institutions with Social Development center. Some of the examples of important operations are

- Establishment of SMEs Development Center to provide comprehensive support to SMEs.
- Development, extension and uplifting grassroots economy through 3 sustainability mechanisms, namely 1. Provide knowledge/create occupations by knowledge development, 2. Expand markets/generate incomes by creating both offline & online markets and 3. Create opportunities to access to financial resources through financial products and services.
- Conduct business operations with social and environmental responsibility in accordance with CSV (Creating Shared Value) and Eco-efficiency approaches, reduction of consumption of resources, reduction of the impact on nature and increase product or service value.



### ยุทธศาสตร์ที่ 3

#### Strategy 3

#### **DIGITAL BANKING :**

การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Banking

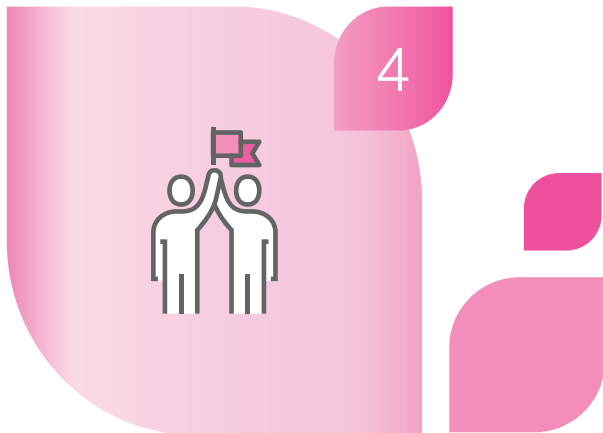
Developing and Upgrading to become a Digital Banking

การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ล้ำสมัย ยกระดับบริการสู่ Digital Bank เต็มรูปแบบ โดยพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) หรือร่วมกับพันธมิตรพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานสำคัญ เช่น

- การพัฒนา Digital Platforms เพื่อมุ่งหารายได้ใหม่จากผลิตภัณฑ์ใหม่
- การหา New Business Model ใหม่ ๆ เพื่อทดแทนช่องทางหารายได้จาก Traditional Banking ผ่านการสร้าง GSB Digital Ecosystem ที่จะสามารถตอบโจทย์การให้บริการในอนาคตในแบบ Digital is Life ผ่านความร่วมมือทั้งจากพันธมิตรด้านเทคโนโลยี
- การร่วมทุนกับ Venture Capital หรือ Startup ที่มีศักยภาพ
- การพัฒนาบุคลากรด้าน IT ของธนาคารอันเป็นกำลังสำคัญต่อการขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเป็น Lifestyle Banking

Development of cutting-edge financial innovations, upgrade services to full-scale Digital Bank based on financial technology (FinTech) or join with partners to develop innovative products and services and service channels. Some of the examples of important operations are

- Establish Digital Platforms to generate new revenues from new products.
- Look for new business model to generate new sources of incomes to replace traditional banking business by creating GSB Digital Ecosystem that will be able to meet the needs of future services under the concept "Digital is Life" through cooperation from technology partners.
- Joint investment with potential Venture Capital or Startups.
- Develop potentials of the Bank's IT Personnel, which is an important driving force for the Bank to become a Lifestyle Banking.



## ยุทธศาสตร์ที่ 4

### Strategy 4

#### FUNDAMENTAL CAPABILITIES :

#### การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน

#### Enhancement of Fundamental

#### Capabilities

การเพิ่มศักยภาพธนาคารให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพแบบมืออาชีพและมีธรรมาภิบาลรองรับการเติบโตและให้บริการในรูปแบบ Traditional Banking, Social Banking และ Digital Banking โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น

- การสร้างความพร้อมทั้งในด้านโครงสร้างองค์กร อัตรากำลังกระบวนการ การบริหารและพัฒนาผู้นำและบุคลากร รองรับ การดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล (HR Transformation)
- การบริหารจัดการข้อมูลเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization)
- การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูล (IT Security & Data Privacy)
- การยกระดับมาตรฐานและบูรณาการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจและสอดคล้องกับเกณฑ์การกำกับภายนอก

Enhance the Bank's potential to have an efficient and professional management system and good governance to support growth and provide services in the form of Traditional Banking, Social Banking and Digital Banking. Some of the examples of important operations are

- Ensure readiness in terms of organizational structure, manpower, processes, management and development of leaders and personnel to support business operations in the digital era (HR Transformation).
- Effective data Management to increase business opportunities and become data driven organization.
- Development of information technology in terms of infrastructure and IT security & data privacy.
- Raise standards and integrate governance, risk management, internal control and internal audits that are conducive to business operations and comply with external regulatory criteria.

(สำหรับรายละเอียดด้านแผนวิสาหกิจ ธนาคารออมสิน ประจำปี 2563-2567 ท่านสามารถเข้า website [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) ในหัวข้อ เกี่ยวกับธนาคาร > แผนปฏิบัติการและรายงาน > นโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี)

(For details on GSB Enterprise Plan for the year 2020-2024, you can visit the website: [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th), on the topic of About Government Savings Bank > Action plan and report > Strategic policy and annual action plan)





## การยกระดับธนาคารออมสิน

# สู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคมเต็มรูปแบบ

## Upgrading GSB to a Full-Scale Social Bank

ในปี 2563 ธนาคารออมสิน ได้แสดงความมุ่งมั่นอย่างชัดเจนในการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” หรือ Social Bank อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้ธนาคารเข้ามามีบทบาทสำคัญ ในการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม ทำให้ประชาชนที่เป็นลูกค้ากลุ่มหลักของธนาคารเข้าถึงบริการทางการเงิน ลดภาระ ยกระดับรายได้และความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น เพื่อให้หลุดพ้นจากความยากจน และสร้างสังคมที่เป็นสุข

In 2020, GSB has demonstrated its commitment to become a full-scale “Social Bank” in order to play an important role in reducing inequality and promote fairness in society provide opportunities for grassroots people who are the Bank’s main customers to access to financial services, reduce burdens, improve income and quality of life to get out of poverty and create a happy society.



ปัจจุบันลูกหนี้กลุ่มนอแบงก์ทั้งระบบมีมากถึง 25.38 ล้านราย คิดเป็นมูลค่ารวม 481,000 ล้านบาท แบ่งเป็นสินเชื่อบุคคลและบัตรเครดิตเงินสด 48%, บัตรเครดิต 31%, สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ 21% การวางตำแหน่งการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” นั้นจะเปิดโอกาสให้ลูกค้าจากทุกที่เข้ามารีไฟแนนซ์หนี้กับธนาคารได้ เพื่อช่วยลดภาระลูกหนี้ผู้ที่มียาได้น้อยให้เข้าถึงสินเชื่อที่ดอกเบี้ยถูกลง

Currently, GSB has non-bank debtors of approximately 25.38 million people with total debt amount of 481,000 Million Baht, classified into personal loans and cash cards (48 percent), credit cards (31 percent), vehicle title loan (21 percent), and position itself as “Social Bank” in order to allow customers to refinance their debts with the Bank to reduce the burden of low-income debtors to access to lower interest rate loans.



การแสดงความมุ่งมั่นในการเป็น Social Bank ของธนาคารออมสินครั้งนี้ถือเป็นการรุกเข้าสู่ธุรกิจเงินนอแบงก์ (Non-Bank) หรือ “ผู้ให้บริการการเงิน ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์” ซึ่งสินเชื่อเงินนอแบงก์ถือเป็นสินเชื่อในระบบที่เป็นที่พึ่งยามยากของคนระดับฐานรากถึงคนชั้นกลาง ทั้งสินเชื่อบุคคล บัตรกดเงินสด บัตรเครดิต สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ เป็นต้น

This show GSB’s commitment to become a Social Bank by entering into non-bank business or “non-bank financial service provider”. Non-bank loans are considered to be loans in the system that provide support and aids to grassroots and middle-income people including personal loans, cash cards, credit cards, vehicle title loan, etc.



ธนาคารออมสินได้กำหนดเป้าหมายการเป็นแหล่งเงินทุนที่ให้สินเชื่อ นอแบงก์ (Non-Bank) ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าดอกเบี้ยในตลาด 8-10% ต่อปี โดยดอกเบี้ยในปัจจุบันของตลาดอยู่ที่ 24-28% ต่อปี

“GSB has set a goal to be a financial source for non-bank customers by offering low-interest loans between 8-10% per annum which are below the current market interest rate of 24-28% per annum.”



กลุ่มลูกค้า 3 กลุ่มหลัก คือ  
Three main customer groups are:



1. ผู้มีรายได้น้อย อาชีพอิสระ  
Low-income earners  
Independent entrepreneurs



2. ผู้ประกอบการรายย่อย (พ่อค้าแม่ค้า)  
Small Business Entrepreneurs  
(Merchants)



3. องค์กรชุมชน  
Community organizations

## การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

### Operating Results in 2020

การประกาศร่วมทุนกับบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด ที่ธนาคารจะเข้าไปลงทุนถือหุ้นไม่เกิน 49% ในบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด เพื่อร่วมให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ ที่จะทำให้ออกเบี้ยสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ลดต่ำลงสู่ระดับ 18% จากปัจจุบันในระบบคิดดอกเบี้ยได้สูงสุดถึง 24% ซึ่งโครงการนี้จะเปิดดำเนินการได้ในไตรมาสแรก ปี 2564

GSB has made joint investment in Fast Money Co., Ltd. by acquiring not more than 49 percent of the total ordinary shares of Fast Money Co., Ltd. which offers lower vehicle title loan interest rate to 18 percent compared to the current interest rate of up to 24 percent. The company is expected to start its operations in early 2021.

การให้เงินกู้เสริมพลัง ฐานรากช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในช่วงที่ผ่านมา 10,000 บาท และ 50,000 บาทต่อราย ผ่าน MyMo ที่ทำธุรกรรมได้รวดเร็วกว่าการเข้ามาทำรายการที่สาขาของธนาคาร

Grassroots empowerment loans to help people who have been affected by COVID-19 outbreak by granting loans of 10,000 Baht and 50,000 Baht per case via MyMo applications which allows faster transactions than making the transactions at bank branches.

ดังนั้น การเป็น Social Bank เต็มรูปแบบ ทำให้ธนาคารต้องเป็นทั้งผู้ให้บริการทางการเงิน และมีบทบาทในการพัฒนาทั้งในแง่ของการเป็นแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมให้ผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาและยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย การส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน และเป็นแหล่งเงินทุนให้ภาครัฐเพื่อการพัฒนาประเทศ รวมถึงการช่วยเหลือสังคมในภาวะวิกฤติต่าง ๆ

นอกจากนี้ ธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนได้นำแนวปฏิบัติและมาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของธุรกิจสถาบันการเงิน มากำหนดเป็นกรอบนโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารออมสิน เช่น เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) หลักการธนาคารที่รับผิดชอบของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน (UNEP FI) และนโยบายสนับสนุนการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Therefore, being a full-fledged Social Bank, GSB must be both financial service provider and plays a role in providing fair sources of capital for low-income earners, develop and upgrade small business entrepreneurs, promote savings and create financial discipline, provide funding for government's national development projects, as well as providing financial aids to society during crises.

In addition, GSB has adopted guidelines and acceptable international standards for sustainability development of financial institutions as its framework for sustainability policies, such as Sustainable Development Goals (SDGs) of the United Nations, United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI), and Sustainable Banking policy of the Bank of Thailand as per following details:



การพัฒนา MyMo เพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนที่ใช้ MyMo สามารถขอกู้เงินและรับชำระหนี้คืนเป็นรายวันได้ เช่น วินมอเตอร์ไซด์ แม่ค้าในตลาดสดที่มีรายได้เป็นรายวัน โดยสามารถติดดอกเบี้ยและลดดอกเบี้ยลดเงินต้นการกู้ให้ลูกค้าเป็นรายวัน เป็นต้น ซึ่งเป็นการช่วยลูกค้าหนี้อะบบให้กลับมาเข้าระบบช่วยลดภาระดอกเบี้ย ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสินเชื่อ

Develop MyMo applications to allow customers or people to apply for loans via the applications and make repayment on a daily basis such as motorcycle taxi, fresh-food market merchants who earn daily income, etc. The Bank can charge and reduce interest charge, and reduce loan principal to the debtor on a daily basis. This would enable informal debtors to access to formal financial sources, reduce interest burden and inequality.

# การดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs

Conduct Business Operations in accordance with Sustainable Development Goals (SDGs)

ลดความเหลื่อมล้ำ  
สร้างความเป็นธรรมในสังคม  
Reduce **Inequality**,  
Create **Fairness** in society



 <p><b>แหล่งเงินทุน</b> ด้วยดอกเบี้ย ที่เป็นธรรม</p> <p>Sources of capital with fair interest</p>	 <p><b>สนับสนุน</b> เงินทุนเพื่อ พัฒนาประเทศ</p> <p>Financial supports for national development</p>	 <p><b>พัฒนาผู้ประกอบการ</b> รายย่อย &amp; ชุมชน อย่างครบวงจร</p> <p>Comprehensive development of small business entrepreneurs &amp; communities</p>	 <p><b>ส่งเสริมการออม</b> และพัฒนา ทักษะทางการเงิน</p> <p>Promote savings and foster financial literacy</p>
---	---	--	---

ตั้งแต่ที่องค์การสหประชาชาติได้มีการประกาศใช้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) 17 ข้อ เมื่อปี ค.ศ. 2015 ซึ่งครอบคลุมมิติการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งในด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนา คุณภาพชีวิตประชากร การรักษาสีงแวดล้อม การขจัดความยากจน และการสร้างความเท่าเทียม เป็นต้น ซึ่งธนาคารออมสินได้ยึดมั่นต่อการตอบสนองตามแต่ละเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญมาอย่างต่อเนื่อง โดยนำเสนอผ่านการเปิดเผยข้อมูลภายใต้ประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญตามตารางการเชื่อมโยงการดำเนินงานกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) และรายละเอียดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายต่าง ๆ ตามเนื้อหาในเล่มรายงาน


Since the United Nations has announced 17 Sustainable Development Goals (SDGs) in 2015 which covers various development dimensions in terms of economic growth, development, quality of life of the population, environmental protection, poverty eradication and fostering equality, GSB has continuously adhered to each of the key SDGs and presented them through the disclosure of information under significant sustainability issues in the table connecting the Bank's performances with Sustainable Development Goals (SDGs) as per details on page 8 and details of the results of operations related to SDGs in accordance with the contents of the report.



ในปี 2563 ธนาคารออมสินได้แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานตอบสนองต่อเป้าหมายหลัก จำนวน 2 เป้าหมาย คือ เป้าหมายที่ 1 การแก้ไขปัญหาความยากจน และเป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งสอดคล้องต่อบทบาทที่ทางธนาคารออมสินวางเป้าหมายที่จะมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกแก่สังคม ตามแนวคิด “Making POSITIVE Impact on Society” ผ่านการสร้างความยั่งยืน และดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ทั้งมิติภายนอกองค์กร (External Sustainability) ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก สังคม และชุมชน (Social Value proposition) ควบคู่กับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินการกิจเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กรควบคู่ไปด้วยกัน

In 2020, GSB has showed its commitment to conduct business operation in response to two key SDGs, namely GOAL 1: No Poverty and GOAL 10: Reduced Inequality. This is in line with GSB's role of becoming a Social Bank in order to “Making POSITIVE Impact on Society”, focusing on sustainability development while serving stakeholders in a well-balanced manner in term of external sustainability and strengthen the grassroots economy, society and communities (social value proposition) in parallel with the internal sustainability in the implementation of commercial missions in order to build financial strength for the organization.



เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญ	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล ทำหน้าที่เป็นผู้จัดหาเงินทุนให้กับหน่วยงานของรัฐ พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน ส่งเสริมการออม ดูแลประเทศ เช่น มาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทั้งมาตรการเยียวยา การให้สินเชื่อเสริมสภาพคล่อง และฟื้นฟูเศรษฐกิจ และมาตรการฟื้นฟูเชิงพื้นที่เพื่อการช่วยเหลือเร่งด่วน โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ให้กับสำนักงานสถานธนาณูเคราะห์</li> <li>การเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน โดยผ่านโครงการสินเชื่อเพื่อกลุ่มเศรษฐกิจฐานราก เช่น สินเชื่อประชารัฐสร้างไทย ธนาคารประชาชนสำหรับพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่แผงลอย ผู้ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยและผู้มีรายได้น้อย</li> <li>แก้ไขปัญหาความยากจนด้วยการยกระดับเศรษฐกิจฐานราก เช่น สนับสนุนแหล่งเงินทุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้สามารถนำไปประกอบอาชีพและเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้</li> <li>ส่งเสริมการออมและพัฒนาทักษะทางการเงิน ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เงินฝากเพื่อเรียก Digital Savings แบบไม่มีสมุดบัญชี สลากออมสินพิเศษดิจิทัล การเปิดสถาบันการเงินประชาชนแห่งแรกของประเทศไทย เพื่อรับฝาก-ถอนเงิน และธุรกรรมทางการเงินให้กับสมาชิกและชุมชน รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพให้กับสมาชิกและชุมชน</li> </ul>



- ให้ความสำคัญกับการเพิ่มโอกาสทางการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน กลุ่มลูกค้านานารากหรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล
- การปล่อยสินเชื่อเสริมสภาพคล่องให้ระบบเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เป็นธรรม
- ยกระดับสาขาสู่การเป็นศูนย์พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากสู่ความยั่งยืน (Social Branch) จุดให้บริการทางการเงิน Financial Logistic Center ซึ่งมีผลิตภัณฑ์เพื่อสังคมและประชาชนฐานราก เช่น สินเชื่อ Street Food สินเชื่อ Homestay ลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินให้กลุ่มลูกค้านานาราก
- มาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผลกระทบจากโรคระบาด การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย กนง.
- ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนฐานรากผ่านกลไก 1. สร้างความรู้และอาชีพ 2. สร้างตลาดและรายได้ 3. สร้างประวัติทางการเงิน เพื่อยกระดับรายได้ของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
- การประกาศร่วมทุนเพื่อร่วมให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ ที่จะให้ดอกเบี่ยสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ลดต่ำลง
- สนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมให้เข้าถึงแหล่งทุน ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน
- ร่วมพัฒนามาตรฐานสมรรถนะการใช้ไอทีคอมเมิร์ซ ชับเคลื่อนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
- โครงการคลินิกแก้หนี้ ช่วยประชาชนแก้ไขปัญหาหนี้เสียบัตรเครดิต รวมถึงหนี้บัตรที่อยู่ในกระบวนการของศาลและมีคำสั่งพิพากษาแล้ว พร้อมได้เริ่มโครงการ Refinance หนี้บัตรดี ลดภาระดอกเบี้ยให้แก่ประชาชนที่มีวินัยและมีประวัติการผ่อนชำระดีเยี่ยม
- ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ Startup และ SMEs ให้การสนับสนุนแหล่งเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ Startup และ SMEs ที่มีศักยภาพและต้องการทุน เพื่อก่อตั้งกิจการ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือขยายกิจการ



Sustainable  
Development Goals

Examples of Key Operations



- Conduct operation in accordance with the government policy, serve as sources of capital for government agencies, support small business entrepreneurs and communities, promote savings and provide assistance to the nation, such as measures to aid people who have been affected by Covid-19 situation, remedial measures, loans to improve liquidity and revitalize the economy and spatial rehabilitation measures for urgent assistance, soft loan program for the Office of the Government Pawnshop.
- Financial strengthening through loans for grassroots economy project, such as the Pracharat Sang Thai Loans, People's Bank for hawkers, street vendors, independent entrepreneurs and low-income earners.
- Solve poverty problems by uplifting the grassroots economy, such as providing sources of capital, low-interest loans and develop skills for workers who hold state welfare card to be able to find occupation and access to formal sources of fund.
- Promote savings and develop financial potential with cutting-edge financial products and services with digital technology such as digital savings demand deposit, special premium savings certificates, establishment of Thailand's first public financial institution to deposit-withdraw money and provide financial transactions for members and communities, as well as being a source of working capital for members and communities.



- Emphasize on increase opportunities to access to financial services and financial educations for grassroots customers or customers who live in remote areas.
- Provide loans to improve liquidity in the economic system with appropriate and fair interest rates.
- Upgrading the branch offices to be centers for grassroots economic sustainability development (Social Branch) and Financial Logistic Centers which offer products for society and grassroots people such as Street Food loans, Homestay loans in order to reduce inequality and increasing access to financial services for the grassroots people.
- Remedial measures for people who are affected by events such as natural disasters, outbreak, interest rate cut under MPC's policy.
- Upgrading the quality of life of grassroots people through mechanisms, namely 1. Creation of knowledge and occupations, 2. Creation of markets and incomes, 3. Creation of financial history to raise incomes of the people and reduce inequality in society.
- Announcement of joint investment to provide vehicle title loan service with low interest rate.
- Support social enterprise operators to access to capital and promote sustainable community and social development.
- Participate in the development of e-commerce standards to support electronic transactions in Thailand.
- Debt Clinic Project to help people to solve bad debt, credit card debt problems, including credit card debts which are in the court processes or already received court orders, and initiated credit card debt refinance project in order to reduce interest burden for people with good financial discipline and payment history.
- Promote and develop the potential of Startups and SMEs, provide sources of capital for potential Startups and SMEs which require capital to establish business, develop products or services, or expand business.

## การรับหลักการ Responsible Banking : UNEP FI

### Accept the “Principles for Responsible Banking : UNEP FI

ธนาคารออมสิน มุ่งมั่นการเป็นธนาคารเพื่อสังคม โดยลงนามรับใน “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน หรือ UNEP Finance Initiative : UNEP FI ถือเป็นแบงก์รัฐแห่งแรกที่เข้าร่วมรับใน “หลักการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม” หรือ “Principles for Responsible Banking (PRB)” โดยถือเป็นสถาบันการเงินของรัฐแห่งแรกของไทยที่เข้าร่วมสนับสนุนหลักการดังกล่าว

หลักการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมฉบับนี้ถือเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบกลยุทธ์และเป้าหมายที่สร้างผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล และมีกระบวนการนำไปใช้ติดตาม ประเมินผล และบูรณาการอย่างเป็นระบบ รวมถึงการได้รับข้อเสนอแนะประจำปี และองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนมุมมอง และแนวทางปฏิบัติที่ดีกับกลุ่มธนาคารที่เป็นสมาชิก UNEP FI เพื่อนำมาปรับปรุงนโยบายและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

GSB devotes to be a Social Bank by signing “Principles for Responsible Banking” MOUs of United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). It is the first state-owned bank to participate in “Principles for Responsible Banking (PRB)”, and the first state-owned financial institution in Thailand to support the principles.

This PRB serves as a guideline for setting strategic frameworks and goals which have impacts on society, environment and governance and provide systematic monitoring, evaluation and integration processes including annual recommendations and knowledge from the exchange of perspectives and best practices with other UNEP FI members to improve policy and operational efficiency.



โดยหลังจากที่ธนาคารออมสินได้ลงนามรับหลักการฯ ฉบับนี้แล้ว ธนาคารมีแผนงานการพัฒนาการดำเนินงานภารกิจ และกระบวนการทุกด้านให้สอดคล้องกับหลักการฯ เพื่อมุ่งให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน พร้อม รายงานผลการดำเนินงานตามหลักการฯ ดังกล่าว พร้อมทั้งนำเสนอผลความคืบหน้าและปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็น ธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อมาตรฐานสากลต่อไป

After GSB has signed MOUs to accept this principle, the Bank will improve its operations, missions and processes in accordance with the principles in order to create tangible positive results for society, and prepare a report on the operating results according to the aforementioned principles, as well as present progress and improve operations to become a responsible bank according to universal standards.


## ธนาคารออมสินกับการขับเคลื่อน BCG Model สู่การปฏิบัติ Government Savings Bank to Drive BCG Model into Practical Implementation

BCG Model หรือ โมเดลเศรษฐกิจใหม่ มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน ทั้งในมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งตอบโจทย์รัฐบาลในการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ไทยแลนด์ 4.0 ผ่านการพัฒนา 3 เศรษฐกิจ คือ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ไปพร้อม ๆ กัน จึงเป็นกลไก ที่มีศักยภาพสูงในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในประเทศอย่างทั่วถึง สามารถกระจายโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำ สอดคล้อง กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) 2 ด้าน ที่ธนาคารออมสินยึดโยงเป็นกรอบยุทธศาสตร์ธนาคารเพื่อสังคม นั่นคือ การแก้ปัญหาความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

ธนาคารออมสินได้กำหนดแนวทางการบูรณาการ BCG Model เข้าสู่กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อน โมเดลเศรษฐกิจใหม่ สู่การปฏิบัติจริง ยกตัวอย่างการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ภายใต้กรอบของ “หลักการ ธนาคารที่รับผิดชอบต่อสังคม” หรือ Responsible Banking กล่าวคือ

BCG Model or new economic model are very important to the sustainable development of the country in social, economic and environmental dimensions which respond to the government's policy to drive the country towards Thailand 4.0 through simultaneous development of 3 economies namely Bio Economy, Circular Economy and Green Economy. Therefore, the model is a high potential mechanism to improve the quality of life of the people, widen opportunities and reduce inequalities in line with two areas of the Sustainable Development Goals (SDGs), namely no poverty and reduced inequality, adopted by the Bank as social banking strategic framework.

GSB has established guidelines for integrating the BCG Model into key operational processes in order to drive a new economic model into practical implementation, such as, determining criteria for credit approval under the framework of “Responsible Banking Principles”, including

 ธนาคารให้การสนับสนุนธุรกิจในอุตสาหกรรมเป้าหมาย BCG Model 4 อุตสาหกรรม S-Curve ที่รัฐบาลกำหนด โดยจัดให้ เป็น “Positive List” ได้แก่ อุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร อุตสาหกรรมพลังงานและเคมีชีวภาพ อุตสาหกรรมการแพทย์ และสุขภาพ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยพิจารณาให้สินเชื่อพร้อมลดอัตราดอกเบี้ยเป็นพิเศษ

The Bank supports businesses in the targeted industries under BCG Model and 4 S-Curve industries specified as “Positive List” by the government by providing loans with special privileged interest rate. These industries include agriculture and food industry, energy and biochemical industry, medical and health industry, and the tourism and service industry.

กิจการที่ดำเนินงานตามกรอบความยั่งยืน หรือตามหลักการ ESG คือ ไม่มีประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีธรรมาภิบาลที่ดี ธนาคารจัดให้เป็นลูกค้าชั้นดีมีคุณภาพ มีแนวโน้มสร้างผลประกอบการที่ดีและมีฐานะการเงินแข็งแกร่งในระยะยาว ดังนั้น ธนาคารจึงอาจพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ได้ตั้งแต่ 0.1% - 0.5% ขึ้นอยู่กับผลการประเมินกิจการตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดขึ้น ส่วนกิจการใดที่มีผลการประเมินด้านความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำ จะถูกจัดอยู่ใน “Negative List” คือ ธนาคารไม่อนุมัติสินเชื่อ หรือให้สินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น เป็นต้น

Businesses, which conduct operation in accordance with the sustainability framework or the ESG principle, would have no environmental issues, possess social responsibility and good corporate governance. These businesses are classified by the Bank as customers with good credit standing and tendency to generate good operating results and have strong financial position in the long term. Therefore, the Bank may consider approving the loan by reducing the lending rates from 0.1% - 0.5% depending on the results of the business assessment according to the criteria established by the Bank. Meanwhile, businesses with low sustainability assessment results will be classified in the “Negative List” which will not receive loan approval nor by the Bank or receive loans at higher lending rates, etc.

นอกจากนี้ ธนาคารได้บูรณาการกรอบแนวคิดเพื่อความยั่งยืนไว้ในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญอื่นด้วย เช่น การว่าจ้างบุคลากร การจัดซื้อจัดจ้าง หรือความร่วมมือทางธุรกิจต่าง ๆ โดยธนาคารจะไม่เข้าร่วมหรือไม่ทำธุรกิจกับกิจการที่ดำเนินงานขัดต่อหลักการ ESG เช่น ทำธุรกิจผิดกฎหมาย ทำลายสิ่งแวดล้อม ใช้แรงงานเด็ก เป็นต้น

In addition, the Bank has integrated the sustainability concept into other important processes, such as personnel recruitment, procurement or any business cooperation. In this regard, the Bank will not engage or conduct transactions with businesses that are contrary to ESG principles, such as doing illegal business, creating adverse impacts on environment, exploiting child labor, etc.

## การดำเนินงานตามนโยบายสนับสนุนการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย

### Conduct Operations in accordance with Sustainable Banking Policy of the Bank of Thailand

จากปัญหาความท้าทายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับโลกที่ยังคงส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันเป็นความท้าทายสำคัญต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลกร่วมกันนั้น ธุรกิจภาคสถาบันการเงินถือเป็นภาคส่วนหนึ่งที่สำคัญในการถูกคาดหวังจากสังคมเป็นอย่างมาก ที่จะปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงาน ทั้งการสนับสนุนองค์กรธุรกิจส่วนต่าง ๆ ให้คำนึงถึงการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการมีส่วนร่วมช่วยผลักดันให้ภาคส่วนอื่น ๆ มีการดำเนินงานในทิศทางที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

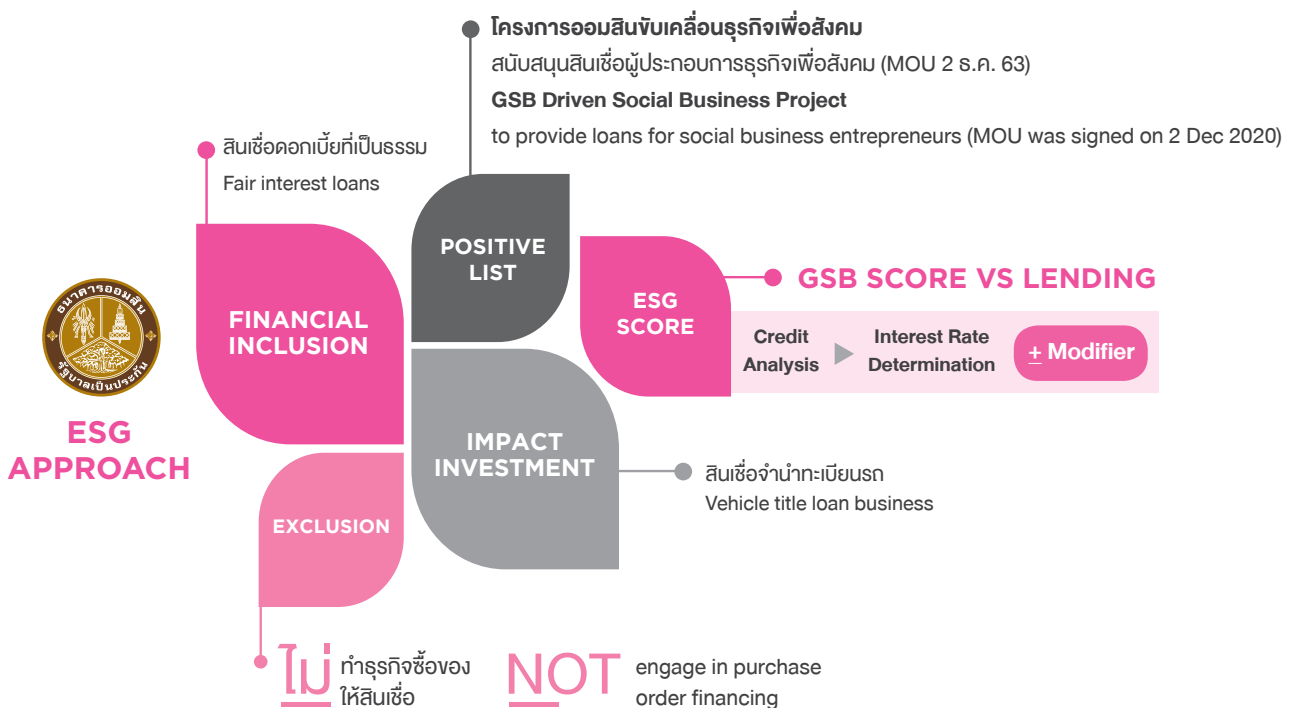
ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะผู้กำกับดูแลสถาบันการเงินได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านความยั่งยืน จึงได้กำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนเป็นประเด็นท้าทายในแผนยุทธศาสตร์ ปี 2563-2565 โดยระบุว่า ในการดำเนินงานต้องคำนึงถึงความยั่งยืน ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และกำหนดนโยบายส่งเสริมให้ระบบสถาบันการเงินไทยตระหนักและให้ความสำคัญตามหลักการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ภายใต้แนวคิด “การเงินเพื่อความยั่งยืน”

ธนาคารออมสิน ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังที่ได้มอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตรวจสอบและการกำกับดูแล ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยถือเป็นพื้นฐานการดำเนินงานอันมุ่งไปสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบและเป็นรูปธรรม โดยมีการกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

The global sustainable development issue, which has been continuously affecting the economy, society and environment, is an important challenge in the sustainable development of all countries. The financial institution sector is an important sector which received much anticipation from the society to change its operating roles, including providing supports to various business organizations, taking into account business operations that are responsible for the environment, society and governance, as well as to drive other sectors to conduct their operations in the direction that leads to more sustainable and efficient development.

The Bank of Thailand (BOT), as regulator of financial institutions, recognizes the importance of sustainability and, therefore, prescribes sustainability issues in the 2020-2022 strategic plan. The BOT stated that, in running their operations, financial institutions have to consider sustainability in aspects of environmental, social and governance and set up a policy to support the Thai financial institution system to realize and place emphasis on the principles of sustainable banking under the concept of "Sustainable Finance".

GSB, as a Specialized Financial Institution under the supervision of the Ministry of Finance and audit and supervision of Bank of Thailand (BOT), has given importance to running operation by taking into account of environment, society and good governance. This is considered as the basis of its operations towards become a full-scale and concrete Social Bank. The key operations can be defined as following:





# การดำเนินงานด้าน ESG ที่สำคัญ**ของธนาคาร**

102-13

## The Bank's Important **ESG Approach**

### FINANCIAL INCLUSION

Financial Inclusion การทำให้คนในสังคมโดยเฉพาะกลุ่มฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ เช่น การให้เงินกู้เสริมพลังฐานรากช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) 10,000 บาท และ 50,000 บาทต่อรายผ่าน MyMo เป็นต้น

Financial Inclusion: enabling people, especially the grassroots group, to access to suitable and useful financial services such as grassroots empowerment loans to help people who have been affected by COVID-19 outbreak by granting loans of 10,000 Baht and 50,000 Baht per case via MyMo applications, etc.

### IMPACT INVESTMENT

Impact Investment การลงทุนให้สินเชื่อที่สร้างผลกระทบ (Impact) แก่สังคม โดยเฉพาะการเข้าไปลดต้นทุนทางการเงินแก่คนในสังคม เช่น สินเชื่อจำนำทะเบียนรถด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งเป็นกลไกหลักของรัฐในการเข้าไปลดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินจริงในตลาดให้ต่ำลงและอยู่ในระดับที่เหมาะสม เป็นต้น

Impact Investment: provide loans that have impact on society, especially to reduce financial costs for general public, such as vehicle title loan with reasonable costs to serve as the government's main mechanism to reduce excessively high interest rate in the market to a lower and appropriate level, etc.

### EXCLUSION

Exclusion การไม่สนับสนุนบริการทางการเงินแก่ธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงลบแก่สังคม (Negative List)

Exclusion: do not provide financial services to businesses that have a negative impact on society (Negative List).

### POSITIVE LIST

Positive List สนับสนุนธุรกิจที่เป็นธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงบวกแก่สังคม เช่น การร่วมกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม หรือ “SE Thailand” เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้กับบริษัทขนาดเล็กที่แข็งแกร่งและมีความสามารถในการชำระหนี้ให้กับธนาคารได้ การปล่อยสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ ปล่อยสินเชื่อวงเงินไม่มาก โดยไม่ต้องมีหลักประกัน การคิดอัตราดอกเบี้ยเท่าทุน เป็นต้น

Positive List: support businesses that have positive impacts on the society, such as cooperate with Social Enterprise Thailand Association or “SE Thailand” to provide low-interest loans for potential small companies with ability to repay debts with small credit limit without collateral, and charge interest rate at cost, etc.



ESG Score (อยู่ระหว่างดำเนินการ) การพัฒนาการให้คะแนนด้าน ESG เพื่อการพิจารณาดอกเบี้ยกับลูกค้าธุรกิจที่จะขอสินเชื่อ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าธุรกิจที่มี ESG Score ที่ดี มีความเสี่ยงต่ำ เมื่อขอสินเชื่อจะได้รับการพิจารณาดอกเบี้ยที่ 5% ลบอีก 0.5% และในทางตรงข้ามหากลูกค้าธุรกิจที่มี ESG Score ต่ำมาก มีความเสี่ยงสูง เป็นบริษัทที่มีปัญหาสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล อาจจะไม่ได้รับการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ หรือถ้าลูกค้าธุรกิจมี ESG Score ในเกณฑ์ต่ำ แต่อยู่ในระดับไม่ต่ำมากนัก อาจพิจารณาเพิ่มดอกเบี้ยขึ้นไปตามลำดับ เป็นต้น

ESG score (in progress): develop ESG score for calculating interest charge for business customers who applied for loans. For example, business customers, with good ESG scores, tend to have low risks. When they apply for loans, the Bank will charge interest rate at 5% minus 0.5%. On the other hand, business customers with very low ESG scores, tend to have high risk and are companies with social, environmental and governance problems. The Bank may not consider granting loans for this group of customers. In addition, the Bank may approve loans for customers with low ESG scores but with higher interest charge accordingly, etc.

นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังได้มีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดทั้งการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน หัวข้อเกี่ยวกับธนาคารออมสิน หัวข้อย่อย "ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2563"

Moreover, GSB has implemented responsible operations regarding environmental, social and governance which are consistent with and relevant to key sustainability issues. Details of the operations and results of the operations are elaborated in topic of About Government Savings Bank, sub-topic "Key Operating Results in 2020".

# การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

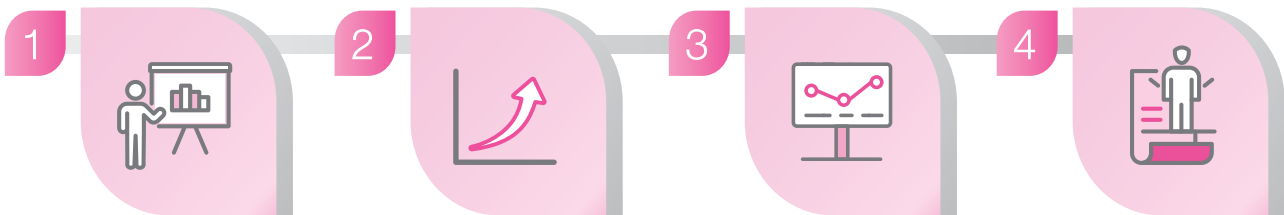
## Stakeholder Engagement

<sup>102-42</sup> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารออมสินถือเป็นหุ้นส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างมีนัยสำคัญ ที่ผ่านมธนาคารออมสินได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของธนาคารที่คำนึงถึงผลกระทบที่อาจมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรม โดยมีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 7 กลุ่ม<sup>102-40</sup> คือ หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ชุมชน ลูกค้า และพนักงาน

ที่ผ่านมธนาคารออมสินได้มีการริเริ่มจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วม กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการทบทวนวิธีการ ช่องทางการสื่อสาร กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน อันนำไปสู่การสร้าง ความไว้วางใจ และการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อธนาคาร ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

<sup>102-42</sup> GSB stakeholders are significant partners in driving the Bank to become Social Bank. GSB has been conducting business operations, taking into account possible impact, both directly and indirectly, on key stakeholders without discrimination and with fairness. and has classified key stakeholders into 7 groups<sup>102-40</sup>, namely regulators, deliverers, trading partners, cooperation partners, communities, customers and officers.

GSB has initiated the Stakeholder Master Plan to promote the process of stakeholder engagement by reviewing communication methods and channels, clearly define the responsible persons, building trust and acceptance from all stakeholders. The plan consists of the following key strategies:



### ยุทธศาสตร์ที่ 1

จัดโครงสร้างและยกระดับ กระบวนการ เพื่อสนับสนุน การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

#### Strategy 1

Restructure and enhance processes to support stakeholder management

### ยุทธศาสตร์ที่ 2

ยกระดับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างมูลค่า เพิ่มให้แก่องค์กร

#### Strategy 2

Upgrade the stakeholder management to create added value for the organization

### ยุทธศาสตร์ที่ 3

การบริหารความเสี่ยงและ กำกับกับการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

#### Strategy 3

Risk management and supervision of stakeholder relationship management in accordance with international standards

### ยุทธศาสตร์ที่ 4

พัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### Strategy 4

Develop stakeholder database



เป้าหมาย คือ ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต่ำกว่าระดับ 4

Targets is to make level of stakeholders' satisfaction

to not lower than level 4






## ผู้มีส่วนได้เสีย / Stakeholders





## ผลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

### Results of Operations with Stakeholders

ผู้มีส่วนได้เสีย Stakeholders	(102-43) การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม Communication and Engagement Methods	(102-43) ความถี่ Frequency	(102-44) ความต้องการ/ความคาดหวัง Requirements/Expectations	(102-44) แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ Guidelines
 หน่วยงานกำกับดูแล Regulators	<ul style="list-style-type: none"> <li>การร่วมประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล</li> <li>การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่กำกับ การปฏิบัติงานของธนาคาร</li> <li>สอบถามความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง</li> </ul>	รายไตรมาส  เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง  รายปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อสังเกต</li> <li>ความโปร่งใสในการดำเนินงาน</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ</li> <li>พัฒนากระบวนการทำงานตามข้อสังเกต และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแล</li> <li>สนับสนุนและส่งเสริมประชาชนฐานรากด้านต่าง ๆ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attend meetings, listen to supervisory policies and guidelines.</li> <li>Coordinate with agencies regulating the Bank's operations.</li> <li>Ask for satisfaction, requirements/ expectations.</li> </ul>	Quarterly  Regularly and continuously  Annually	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comply with laws, regulations and observations.</li> <li>Operational transparency</li> <li>Full disclosure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comply with the laws, rules and regulations related to business operations.</li> <li>Develop work processes in accordance with observations and recommendations of regulators.</li> <li>Support and promote grassroots people in various aspects.</li> </ul>
 ผู้ส่งมอบ Regulators	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมเพื่อสื่อสารทิศทางและนโยบายของธนาคาร</li> <li>การพบปะพูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน</li> <li>สอบถามความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง</li> </ul>	รายปี  เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง  รายปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบงานและชำระเงินที่โปร่งใสและรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเชิงพาณิชย์ ตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meet to communicate the direction and policies of the Bank.</li> <li>Meet to exchange ideas on working together.</li> <li>Ask for satisfaction, requirements/ expectations.</li> </ul>	Annually  Regularly and continuously  Annually	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparent and fast procurement, inspection and payment processes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determine the commercial procurement process according to the Public Procurement and Supplies Administration Act, B.E. 2560 (2017).</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholders	(102-43) การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม Communication and Engagement Methods	(102-43) ความถี่ Frequency	(102-44) ความต้องการ/ความคาดหวัง Requirements/Expectations	(102-44) แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ Guidelines
<b>คู่ค้า</b> Trading Partners 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมเพื่อสื่อสารทิศทางและนโยบายของธนาคาร</li> </ul>	รายปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เตรียมความพร้อมรองรับการทำธุรกิจร่วมกับคู่ค้า</li> <li>พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการปฏิบัติงานและการเชื่อมโยงข้อมูล</li> <li>กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเชิงพาณิชย์ตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมเพื่อกำหนดแผนธุรกิจ</li> </ul>	รายปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน เพื่อยกระดับการดำเนินงาน</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน</li> </ul>	เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานร่วมกัน</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>สอบถามความพึงพอใจความต้องการ/ความคาดหวัง</li> </ul>	รายปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและรวดเร็ว</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meet to communicate the direction and policies of the Bank.</li> </ul>	Annually	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperation in product and service development to expand customer base.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meet to formulate business plan.</li> </ul>	Annually	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interconnection of information to enhance operations.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meet to exchange ideas on working together.</li> </ul>	Regularly and continuously	<ul style="list-style-type: none"> <li>Readiness of information technology to support joint operations.</li> </ul>	
<b>คู่ความร่วมมือ</b> Cooperation Partners 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมเพื่อสื่อสารทิศทางและนโยบายของธนาคาร</li> </ul>	รายปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>ยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดแผน/โครงการสนับสนุนพัฒนาคุณภาพชีวิตและเพิ่มศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน</li> </ul>	เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน เพื่อยกระดับการดำเนินงาน</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>สอบถามความพึงพอใจความต้องการ/ความคาดหวัง</li> </ul>	รายปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>การต่อยอดและพัฒนาโครงการภายใต้ความร่วมมือ</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meet to communicate the direction and policies of the Bank.</li> </ul>	Annually	<ul style="list-style-type: none"> <li>Improve the quality of life and increase the potential of the targeted group.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meet to exchange ideas on working together.</li> </ul>	Regularly and continuously	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interconnection of information to enhance operations.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ask for satisfaction, requirements/expectations.</li> </ul>	Annually	<ul style="list-style-type: none"> <li>Improve and develop projects under cooperation.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ask for satisfaction, requirements/expectations.</li> </ul>	Annually	<ul style="list-style-type: none"> <li>Improve and develop projects under cooperation.</li> </ul>	
<b>ชุมชนสำคัญ</b> Communities 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Online และ Offline</li> </ul>	รายปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและสนับสนุนวินัยการออมให้กับเด็ก/เยาวชน และประชาชน</li> <li>การเสริมสร้างศักยภาพให้แก่เด็ก/เยาวชน และคุณภาพแก่ประชาชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดแผน/โครงการ CRS in Process</li> <li>สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์</li> </ul>	เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>สอบถามความพึงพอใจความต้องการ/ความคาดหวัง</li> </ul>	รายปี		

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholders	(102-43) การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม Communication and Engagement Methods	(102-43) ความถี่ Frequency	(102-44) ความต้องการ/ความคาดหวัง Requirements/Expectations	(102-44) แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ Guidelines
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provide information via online and offline channels.</li> <li>Community relations activities.</li> <li>Ask for satisfaction, requirements/ expectations.</li> </ul>	<p>Annually</p> <p>Regularly and continuously</p> <p>Annually</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promote financial literacy and create saving discipline for children/youths and the general public.</li> <li>Empower children/youths and quality to the general public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determine CRS in Process plans/projects.</li> <li>Support activities that benefit the communities and society.</li> </ul>
<p>ลูกค้า Customers</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีช่องทางรับฟังของลูกค้าที่หลากหลาย ทั้ง Online และ Offline</li> <li>การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์</li> <li>กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์</li> <li>การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและชัดเจน</li> <li>สอบถามความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง</li> </ul>	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการ</li> <li>ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย</li> <li>ความปลอดภัยและความเสถียรของการใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>การบริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และเป็นธรรม</li> <li>การให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า</li> <li>การพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ในทุกด้าน</li> <li>พัฒนาระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพปลอดภัย และเป็นไปตามกฎระเบียบหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<p>พนักงาน Officers</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ</li> <li>ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอครบถ้วนทันเวลา</li> <li>สำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน</li> </ul>	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รักษาสัมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว</li> <li>ปัจจัยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม</li> <li>ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม</li> <li>การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง</li> <li>ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป</li> <li>ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม</li> </ul>

# 02

## ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

### SUSTAINABLE FOR THE ENVIRONMENT

#### E

ธนาคารออมสิน มุ่งมั่นในการเป็น "ธนาคารเพื่อสังคม" บนกรอบนโยบาย "การธนาคารที่ยั่งยืน" หรือ "Sustainable banking" ธนาคารจึงให้ความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อม โดยการส่งเสริม สนับสนุน ให้สืบเชื้อกับธุรกิจที่ใส่ใจ ดูแล และช่วยบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน

With commitment to become a "Social Bank" on the policy framework of "Sustainable banking", the Bank emphasizes on the environment by promoting and providing loans support to businesses that care, preserve and help mitigate negative environmental impacts. In addition, the Bank devotes to conduct business on the basis of natural resource conservation which are considered duties of all personnel.



# การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ

## Responsible Lending and Investment



<sup>103-1</sup> ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดกรอบนโยบายเรื่อง “การธนาคารที่ยั่งยืน” หรือ “sustainable banking” สำหรับการกำกับให้สถาบันการเงินในประเทศไทยจำเป็นต้องตระหนักต่อการปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในปัจจุบันไปสู่ธนาคารที่ยั่งยืน เช่น การออกและบังคับใช้นโยบายสินเชื่อ (credit policy) ที่ชัดเจน คำนึงถึงความเสี่ยงด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (Environment, Social & Governance หรือความเสี่ยง ESG) การบูรณาการกระบวนการประเมินความเสี่ยง ESG เข้าไปในกระบวนการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร เป็นต้น

<sup>103-1</sup> Recently, The Bank of Thailand has stipulated a policy framework on “Sustainable Banking” for supervision of financial institutions in Thailand. Therefore, financial institutions need to be aware of the transformations of their current business operations toward sustainable banking, such as issuing and enforcing tangible credit policy, taking into account Environment, Social & Governance (ESG) risk, integrating the ESG risk assessment process into the Banks' lending process, etc.

<sup>103-2</sup>

## แนวการบริหารจัดการ

### Management Approach

ธนาคารออมสิน ถือเป็นสถาบันการเงินแห่งที่ 2 ในประเทศไทย (เป็นสถาบันการเงินของรัฐแห่งแรก) ในการรับ “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน หรือ UNEP Finance Initiative: UNEP FI เพื่อยกระดับการดำเนินการเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารให้เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งรวมถึงการให้บริการทางการเงินของธนาคารในอนาคตที่จะต้องมีการคำนึงทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เป็นสำคัญยิ่งขึ้น

ที่ผ่านมา นอกเหนือจากการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคารแล้วนั้น ธนาคารยังได้ให้ความสำคัญต่อการบรรเทาผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อม และการส่งผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมแก่องค์กร/หน่วยงานภายนอกผ่านสินเชื่อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และลูกค้าหน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Government Savings Bank is the second financial institution in Thailand (the first state-owned financial institution) to participate in “Principles for Responsible Banking” of the United Nations Environment Programme Finance Initiative or UNEP Finance Initiative (UNEP FI). The objectives are to elevate the Bank's social, environmental and good governance practices to international standards, including the Bank's financial services. In the future, environmental, social and governance operations would gain even more importance.

In the past, in addition to its environmentally friendly operations, the Bank has also placed emphasis on mitigating negative environmental impacts while supporting positive environmental impact activities of external organizations/agencies by providing environmental loans to corporates and government agencies/state enterprises with the following details:

## กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

### Corporate

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) เพื่อทดแทนการใช้เพลิงฟอสซิล รวมถึงการให้ความสำคัญกับธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) เพื่อทดแทนการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล ซึ่งทั้ง 2 บริษัทดำเนินธุรกิจผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ประเภทพลังงานชีวภาพ (Biomass Energy) ได้แก่ บริษัท แม่กระหิงเพาเวอร์ จำกัด ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายไฟฟ้า ขนาดกำลังการผลิตอยู่ที่ 9.90 เมกะวัตต์ และบริษัท รุ่งทิวา ไบโอมแอส จำกัด ดำเนินธุรกิจโรงไฟฟ้าชีวมวล กำลังการผลิต 9.9 เมกะวัตต์ เน้นเชื้อเพลิงไม้ยางพารา

The Bank has provided loans to businesses that use renewable energy to replace fossil fuels, as well as gives importance on businesses that do not cause any adverse impacts on the environment. The companies operating in renewable energy business (biomass energy), which received loan support from the Bank, are Mae Krating Power Co., Ltd. which conducts business of electricity generation and distribution with production capacity of 9.90 megawatts, and Rungtiva Biomass Co., Ltd. which conducts business of biomass power plant with production capacity of 9.9 megawatts and consumes rubberwood as its main fuels.

รายละเอียดโครงการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม Details of Environmental Loan Project		FS8, 103-3		
		ยอดคงค้าง (ล้านบาท) Outstanding Balance (Million Baht)		
		ปี 2561 2018	ปี 2562 2019	ปี 2563 2020
บริษัท แม่กระหิงเพาเวอร์ จำกัด	Mae Krating Power Co., Ltd.	-	250.00	240.43
บริษัท รุ่งทิวา ไบโอมแอส จำกัด	Rungtiva Biomass Co., Ltd.	-	202.83	457.80
รวมยอดคงค้างโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมทั้งหมด Total outstanding balance of environmentally beneficial projects		-	452.83	698.23
ยอดคงค้างของสินเชื่อรวมทั้งหมด (ไม่รวม L/G) Outstanding balance of all loans (excluding L/G)		62,197.04	63,214.12	93,195.85
สัดส่วนร้อยละของสินเชื่อโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมต่อสินเชื่อรวมทั้งหมด Percentage of environmental loan project to the total loans		-	0.007%	0.007%

#### หมายเหตุ

- บริษัท แม่กระหิงเพาเวอร์ จำกัด (โครงการโรงไฟฟ้าแม่กระหิง) ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อปี 2562 และปี 2563 รวม 300 ล้านบาท
- บริษัท รุ่งทิวา ไบโอมแอส จำกัด (โครงการโรงไฟฟ้ารุ่งทิวาไบโอมแอส) ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อปี 2562 รวม 490 ล้านบาท

#### Remarks

- Mae Krating Power Co., Ltd. (Mae Krating Power Plant Project) has been granted with credit lines of 300 Million Baht for 2019 and 2020.
- Rungtiva Biomass Co., Ltd. (Rungthiwa Biomass Power Plant Project) has been granted with credit lines of 490 Million Baht for 2019.

## กลุ่มลูกค้าภาครัฐ

### Public Sector

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการนำเสนอบริการทางการเงินแก่ลูกค้าภาครัฐ ซึ่งคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นเกณฑ์ ในการพิจารณาอัตราดอกเบี้ยเพิ่มเติม โดยอาจมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าที่มีการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ให้ต่ำกว่าลูกค้าในอุตสาหกรรมเดียวกันที่ไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่ผ่านมามีส่วนสินเชื่อภาครัฐมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าที่ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่

The Bank places emphasis on offering financial services to public sector which takes into account the environmental impact as criteria for considering interest charge rates. The Bank may offer lower interest charge rates for customers who are environmentally-concerned than customers in the same industry but do not take into account the environmental impact. GSB has approved public sector loans for 2 government agencies which operate their business with regard to climate change and the environmental impact namely,

#### 1. การรถไฟแห่งประเทศไทย (สฟท.)

##### State Railway of Thailand (SRT)

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ รฟท. ลงทุนด้านระบบงานต่าง ๆ ในโครงการระบบรถไฟชานเมือง (รถไฟฟ้าสายสีแดง) ซึ่งเป็นโครงการ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานคร โดยการขนส่งผู้โดยสารจากเขตชานเมืองเข้ามาสู่ตัวเมืองด้วยรถไฟฟ้า ทำให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางเข้าออกกรุงเทพมหานครได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ช่วยลดมลพิษลดปริมาณการใช้เชื้อเพลิง เนื่องจากใช้พลังงานไฟฟ้าในการขับเคลื่อนรถทำให้ลดมลพิษ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

The Bank has provided loans to the SRT to invest in various systems and suburban railway system project (SRT Red Lines) The project aims to reduce traffic congestion in Bangkok by transporting passengers from the suburbs to the city by train, allowing passengers to travel in and out of Bangkok within a short period of time, reduce pollution and fuel consumption because the trains would consume electricity as their main driving power and, thus, produce less pollutions and cause less environmental impacts.

#### 2. บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.)

##### Dhanarak Asset Development Co., Ltd. (DAD)

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ ธพส. ในการก่อสร้างโครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยายศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ โซนซี ซึ่งโครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดภาระงบประมาณในการที่หน่วยงานรัฐเช่าอาคารสำนักงานของเอกชน โดยโครงการฯ ได้ถูกออกแบบให้เป็นอาคารประหยัดพลังงาน ดังนี้

The Bank has provided loans to DAD for the construction of the Government Complex Extension Project to Commemorate His Majesty the King's 80<sup>th</sup> Birthday Anniversary, 5<sup>th</sup> December 2007, Zone C. The project has objectives to reduce the budget burden of government agencies which are required to rent private office buildings. The project has been designed to be an energy-saving as following:

- มีการออกแบบให้มีพื้นที่รับน้ำและกักเก็บน้ำฝน เพื่อนำมาใช้รดน้ำต้นไม้ในโครงการฯ ช่วยลดปริมาณการใช้น้ำประปาและลดภาระด้านการบำบัดน้ำเสีย
- มีการใช้แผงบังแดดที่ด้านนอกของตัวอาคารควบคู่ไปกับการใช้แผงกระจก 2 ชั้น เพื่อป้องกันความร้อนจากภายนอก ไม่ให้เข้ามาภายในอาคาร
- มีการออกแบบช่องรับแสงตามธรรมชาติเพื่อลดการใช้พลังงาน

- It is designed to have water intake and rainwater storage areas to be used for watering the plants in the project. This would save water consumption and reduce the burden of wastewater treatment.
- The building installed external sunshade panels and used double-layer glass panels to prevent external heat from entering the building.
- There are natural apertures throughout the building to reduce power consumption.



- มีการนำความเย็นที่เหลือจากถังน้ำเย็นชั้นใต้ดินของระบบปรับอากาศ มาใช้ในพื้นที่โถงส่วนกลาง ทำให้ไม่ต้องติดตั้งระบบปรับอากาศเพิ่มเติม
- มีการติดตั้งแผง Solar PV Cell บนพื้นที่หลังคาเพื่อใช้ผลิตไฟฟ้าใช้ภายในโครงการ

- The cold air from the cold water storage tanks of the air conditioning system in the basement will be reused in the common hall area. Thus, the building does not need to install additional air conditioning systems.
- Solar PV Cell panels are installed on the roof area to generate electricity for use within the project.

รายละเอียดโครงการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม  
Details of Environmental Loan Project

FS8, 103-3

โครงการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม Environmental Loan Project	ยอดคงค้าง (ล้านบาท) Outstanding Balance (Million Baht)		
	ปี 2561 2018	ปี 2562 2019	ปี 2563 2020
วงเงินกู้ระยะยาวแก่การรถไฟแห่งประเทศไทย วงเงิน 4,160 ล้านบาท อายุเงินกู้ 3 ปี Long-term loan to the SRT under credit line of 4,160 Million Baht and loan term of 3 years	4,160.00	4,160.00	4,160.00
วงเงินกู้ระยะยาวแก่บริษัท ธนรักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด วงเงิน 1,500 ล้านบาท อายุเงินกู้ 5 ปี Long-term loan to Dhanarak Asset Development Co., Ltd. under credit line of 1,500 Million Baht and loan term of 5 years	-	390.00	1,153.00
รวมยอดคงค้างโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมทั้งหมด Total outstanding balance of environmentally beneficial projects	4,160.00	4,550.00	5,313.00
ยอดคงค้างของสินเชื่อรวมทั้งหมด Outstanding balance of all loans (excluding L/G)	648,643.47	752,214.51	711,800.46
สัดส่วนร้อยละของสินเชื่อโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมต่อสินเชื่อรวมทั้งหมด Percentage of environmental loan project to the total loans	0.64%	0.60%	0.75%

# การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 102-11, 103-1

## Environmental Management

การมุ่งมั่นในการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” ธนาคารจำเป็นต้องมีกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการทางการเงินที่เป็นประโยชน์แก่สังคม เพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การให้ได้มาซึ่งการบริหารจัดการดังกล่าวที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่เกี่ยวข้อง อาทิ พลังงานไฟฟ้า กระดาษ วัสดุสำนักงาน เป็นต้น ซึ่งถือเป็นผลกระทบหนึ่งของธนาคารที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ในฐานะที่ธนาคารตระหนักต่อเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จึงจำเป็นต้องมีธนาคารจะต้องตระหนักต่อการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ อันเป็นส่วนหนึ่งต่อการพัฒนาธนาคารไปสู่ความยั่งยืนในอนาคต

To realize its commitment to become “Social Bank”, it is necessary for the Bank to have effective internal processes to be able to offer financial services that are beneficial to the society and improve the quality of life of people. Nonetheless, in order to acquire such effective management, it is essential for the Bank to be able to efficiently utilize relevant natural resources such as electricity, paper, office materials, etc. which is considered one of the impacts created by the Bank to the environment. As the Bank has policy on Environmental, Social and Governance Awareness (ESG), it is, therefore, imperative that the Bank must place emphasis on environmental management as part of the Bank’s development towards sustainability in the future.

## แนวการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 103-2

### Environmental Management Approach

### นโยบายการอนุรักษ์พลังงาน

#### Energy Conservation Policy

ธนาคารได้มีการปรับปรุงนโยบายอนุรักษ์พลังงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการจัดการพลังงาน และเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการจัดทำประกาศธนาคาร เรื่อง นโยบายอนุรักษ์พลังงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

The Bank has revised its energy conservation policy to be guidelines for energy management operations and to allow personnel to participate in the implementation of energy management for maximum efficiency. In this regard, the Bank has initiated the energy conservation policy as following:

- ธนาคารจะดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นผู้ดำเนินการ
  - ธนาคารจะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับการทำงานเทคโนโลยีที่ใช้ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี
  - ธนาคารจะกำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานในแต่ละปีและสื่อสารให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
  - ธนาคารถือว่ากรอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน และลูกจ้างทุกคน ที่จะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด
  - ธนาคารจะให้การสนับสนุนที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรด้านบุคลากรด้านงบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็น เพื่อพัฒนางานด้านพลังงาน
- The Bank shall implement and develop an appropriate energy management system in accordance with the law and other requirements by stipulating that energy conservation is a part of its operations. The policy shall be implemented by the Energy Management Working Group.
  - The Bank shall continually improve the efficiency of the organization's energy resource utilization and suitability for work and adopted technology and best practice.
  - The Bank shall prescribe plans and goals for energy conservation each year and communicate them to all officers and employees so that they would understand and correctly comply with the plans and goals.
  - Executives, officers and employees at all levels shall have duties and responsibilities to cooperate in the implementation of the specified measures related to energy conservation.
  - The Bank shall provide the necessary support including human resources, budgets, working time, trainings and participation in the contribution of ideas for energy improvement.

6. ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานทุกปี

6. Executives and Energy Management Working Group shall review and update energy policies, goals and implementation plans every year.

## คณะกรรมการด้านการจัดการพลังงาน Energy Management Working Group

ธนาคารได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการจัดการพลังงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ และคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการด้านพลังงาน ทำหน้าที่ตรวจสอบประเมินวิธีการจัดการพลังงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์กำหนดไว้ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการด้านการจัดการพลังงาน ดังนี้

The Bank has appointed Energy Management Working Group to responsible for overseeing the efficient management of the Bank's energy resources. In addition, the Energy Management Audit Committee is appointed to responsible for auditing and assessing energy management to ensure compliance with the guidelines prescribed by the Department of Alternative Energy Development and Efficiency. The authorities and duties of the Energy Management Working Group are as following:



ดำเนินการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร

Carry out energy management in accordance with the Bank's energy conservation policy and management approach.



ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร รวมทั้งจัดการอบรมหรือกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกของบุคลากรของธนาคาร

Coordinate with relevant agencies to request for cooperation in implementing the Bank's energy conservation policy and management approach as well as organizing training or activities to raise awareness of the Bank's personnel.



ควบคุมดูแลการจัดการพลังงานของธนาคาร ให้เป็นไปตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร

Supervise the Bank's energy management to be in accordance with the Bank's energy conservation policy and management approach.



รายงานผลการอนุรักษ์พลังงานและการจัดการพลังงานตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคารให้ผู้ว่าการธนาคารทราบ

Report the results of energy conservation and energy management according to the Bank's energy conservation policy and management approach to the President and CEO.



เสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดหรือทบทวนนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคารให้ผู้ว่าการธนาคารพิจารณา

Give recommendations on the formulation or review of the Bank's energy conservation policy and management approach to the President and CEO for consideration.



สนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการพลังงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ. 2552 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

Support the implementation in accordance with the ministerial regulation prescribing standard, criteria, and energy management procedures in designated factories and buildings. B.E. 2552 and related laws.

## การดำเนินงานที่สำคัญ Key Operating Results

### โครงการความริเริ่มอาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน (Green Office)

#### Innovative Energy Conservation Building (Green Office) Project

Innovative Energy Conservation Building (Green Office) เป็นการนำผลงานจากโครงการ GSB IDEA ที่เปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ สู่องค์กรแห่งนวัตกรรม มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบอาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน (Green Office) โดยมีสาขาต้นแบบที่ธนาคาร สาขาหมวกเหล็ก จ.สระบุรี โดยมีแนวคิดหลักในการออกแบบ คือ

- เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ สิ่งแวดล้อม และชุมชน
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านพลังงาน
- สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในที่ทำงานและชุมชน

โครงการความริเริ่มอาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน (Green Office) เป็นอาคารโครงสร้างคอนกรีต สูง 2 ชั้น และมีชั้นดาดฟ้าติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ สามารถผลิตไฟฟ้าได้ประมาณ 12 kW. เลือกใช้วัสดุที่ลดการแผ่รังสีความร้อน ไม่ปล่อยมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม เน้นการใช้แสงธรรมชาติ ทิศทางลมและแสงแดด สร้างพลังงานทดแทนจากแผงกำเนิดพลังงานแบบเซลล์สุริยะ ใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงาน ติดตั้งระบบการใช้น้ำหมุนเวียน รวมไปถึงเป็นอาคารที่อำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ และออกแบบตามหลักการด้านความปลอดภัยในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะพิเศษ ดังนี้

- โครงสร้างคอนกรีต เสริมเหล็ก 2 ชั้น
- ชั้นดาดฟ้าติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ที่สามารถผลิตไฟฟ้าได้ประมาณ 12 kW.
- ใช้ผนังคอนกรีตมวลเบา มีคุณสมบัติในการเป็นฉนวนป้องกันความร้อน
- ก่อผนังสองชั้นโดยมีช่องอากาศภายใน ช่วยลดความร้อนเข้าสู่อาคาร
- กระจกนิรภัยกันความร้อน ช่วยลดรังสีอินฟราเรดได้ถึง 98% ลดรังสียูวีได้ถึง 99% แต่แสงสามารถส่องผ่านได้ถึง 70% ทำให้สามารถเปิดรับแสงจากธรรมชาติได้ ช่วยลดภาระการทำงานของเครื่องปรับอากาศ ลดการใช้แสงสว่างจากหลอดไฟ

Innovative Energy Conservation Building (Green Office) is the result of the GSB IDEA project that gave officers the opportunity to utilize creativity toward innovative organization as guidelines for the design of a prototype Green Office Building. In this regard, the Bank's Muak Lek Branch Office in Saraburi Province, was used as the prototype in the following aspects:

- User, environmental, and community-friendly;
- Energy-saving;
- Creating good working and community environment;

The project is a 2-storey concrete building with rooftop installed with solar panels with the capacity to produce 12 kW of electricity. It chose materials that reduce heat radiation, does not cause pollutions to the environment, focus on utilization of natural light, wind direction and sunlight to generate renewable energy from solar power generators. The project adopted energy-efficient equipment and installed circulating water system. The building was designed to facilitate the disabled persons and adhere to the principles of safety in the workplace with special characteristics as following:

- 2-storey reinforced concrete structure;
- The rooftop is equipped with solar panels with the capacity to produce 12 kW of electricity;
- Low-density concrete walls with heat insulating property;
- Double wall system with air cavity to reduce building heat absorption;
- Heat-reflecting safety glass, shielding 98% of infrared and 99% of UV, while allowing 70% of natural light, thereby reducing the use of air-conditioners and light bulbs.

## ระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ สาขามวกเหล็ก

1. ขนาดกำลังการผลิต 12kW
2. แผงโซลาร์เซลล์ชนิด Poly crystalline
3. ใช้พื้นที่ติดตั้งประมาณ 80 ตารางเมตร (7 ตร.ม./kW)
4. เปิดใช้งานเดือน มกราคม 2560
5. ติดตั้งชั้นคาบฟ้า
6. ผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ประมาณ 1,700 kWh/เดือน
7. ลดค่า Peak Demand
8. อายุการใช้งานของโซลาร์เซลล์ประมาณ 25 ปี
9. เกณฑ์มาตรฐานที่กระทรวงพลังงานแนะนำว่าเหมาะสมแก่การลงทุน คือ ระยะเวลาคืนทุน 7-10 ปี
10. จุดคุ้มทุนควรวิเคราะห์ทั้งด้านการเงินและทางด้านเศรษฐศาสตร์

## การเลือกใช้วัสดุประกอบอาคาร

### • ผนังคอนกรีตมวลเบา

ผนังคอนกรีตมวลเบา นั้น มีคุณสมบัติในการเป็นฉนวนป้องกันความร้อน เนื่องจากโครงสร้างภายในนั้นมีรูพรุนขนาดเล็กกระจายตัวอยู่ทั่ว ทำให้สามารถลดความร้อนที่แผ่เข้าสู่อาคารได้

### • กระจกนิรภัยกันความร้อน

กระจกนิรภัยกันความร้อน ใช้เทคโนโลยีเซรามิกโค้ดติ้งที่ช่วยลดรังสีอินฟราเรดได้ถึง 98% และลดรังสียูวีได้ถึง 99% อีกทั้งแสงยังสามารถส่องผ่านได้ถึง 70% ทำให้ช่วยกันความร้อนที่จะเข้าสู่อาคารโดยที่ยังสามารถเปิดรับแสงจากธรรมชาติได้ด้วยการใช้งานกระจกที่มีคุณสมบัติ ทำให้ช่วยลดภาระของเครื่องปรับอากาศ และช่วยลดการใช้แสงสว่างจากหลอดไฟได้อีกด้วย

## การวางผังอาคาร

การวางผังอาคารนั้น ผู้ออกแบบได้ทำการศึกษาทิศทางของแดดจากผังสุริยะ (Sun Chart) และทำการวางผังอาคารให้ด้านแคบของอาคาร อยู่ในตำแหน่งทิศตะวันตกและทิศตะวันออก เพื่อให้ได้รับความร้อนน้อยที่สุด และผนังในฝั่งทิศใต้ ซึ่งรับแดดมากกว่าทางทิศเหนือจะมีการเปิดช่องแสงจำนวนไม่มากและใช้วัสดุที่ช่วยป้องกันความร้อนเข้าสู่อาคาร

การจัดผังภายในของอาคาร ผู้ออกแบบได้นำพื้นที่ใช้สอยที่ไม่มีการใช้เครื่องปรับอากาศ เช่น ห้องน้ำ ห้องงานระบบ และบันได ไว้บริเวณด้านทิศตะวันตก เพื่อเป็นตัวบล็อกความร้อนที่จะเข้าสู่ห้องปรับอากาศ อีกทั้งนำห้องน้ำ และเพนทรีที่มีความชื้น แยกส่วนกับส่วนปรับอากาศ เพื่อลดการทำงานของเครื่องปรับอากาศอีกด้วย

ภายนอกอาคารนั้น ลดพื้นที่ที่เป็น Hardscape และเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพื่อลดการคายความร้อนจากพื้นคอนกรีตภายนอกอาคาร

## Solar Power Generation System, Muak Lek Branch

1. Production Capacity of 12kW.
2. Poly crystalline solar cells.
3. The installation area is approximately 80 sqm. (7 sqm./kW).
4. Operated in January 2017.
5. Rooftop installation.
6. Generate electricity of 1,700 kWh/month.
7. Reduce Peak Demand.
8. The service life of solar cells is about 25 years.
9. Payback periods that are suitable for investment recommended by the Ministry of Energy are 7-10 years.
10. The break-even point should be analyzed both financially and economically.

## Solar Power Generation System, Muak Lek Branch

### • Low-density concrete walls

Low-density concrete walls with heat insulating property because there are small pores distributed throughout its internal structure. This can reduce the heat that radiates into the building.

### • Heat-reflecting safety glass

Heat-reflecting safety glass uses ceramic coding technology, shielding 98% of infrared and 99% of UV, while allowing 70% of natural light, thereby reducing the use of air-conditioners and light bulbs.

## Building Layout

Regarding the building layout, the designer has studied the direction of sunlight from the Solar Chart and arranged the narrow side of the building to be in the western and eastern sides to obtain the least amount of heat. Meanwhile, the wall on the southern side, which receives more sunlight than the north, is designed with fewer clerestories and the use of heat insulating materials that prevent heat from entering the building.

For internal layout of the building, the designer has placed non-air-conditioned areas such as bathrooms, control rooms and stairs on the western side to block heat from entering air-conditioned rooms. Meanwhile, bathrooms and pantries, which are damp areas, are separated from air-conditioned areas to reduce the operation of the air conditioner.

Hardscape areas outside the building are minimized while increase the green area to reduce heat emission from the concrete floor outside the building.

## การป้องกันความร้อนเข้าสู่อาคาร

แผงบังแดด (Sun Grill) ถูกนำมาใช้เพื่อกรองปริมาณแสงที่จะเข้าสู่อาคาร ทำให้สามารถลดความร้อนที่จะเข้ามาผ่านทางช่องแสงของอาคารได้

## Preventing Heat from Entering the Building

Sun grills are used to screen sunlight from entering the building. This can also reduce the heat that will enter through the building's clerestories.

302-4

### มาตรการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ Air Conditioner Cleaning Measures

ธนาคารได้ดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ 1,068 เครื่อง พื้นที่อาคารสำนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำความเย็นของเครื่องปรับอากาศ และลดการใช้พลังงานไฟฟ้า เมื่อเปรียบเทียบจากระดับการใช้พลังงานก่อนการปรับปรุงมีค่าประมาณเท่ากับ 6,720,178.83 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี และระดับการใช้พลังงานหลังการปรับปรุงมีค่าประมาณเท่ากับ 6,202,725.06 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี ซึ่งทำให้เกิดการประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 7.7 โดยคิดเป็นเงินลงทุนจำนวน 6,333,996 บาท โดยมีระยะเวลาคืนทุน 3.19 ปี

The Bank has cleaned 1,068 air conditioners in the area of the Bank's head office building to enhance the working efficiency of the air conditioners and reduce electricity consumption. As a result, the electricity consumption reduced from approximately 6,720,178.83 kWh/year pre-maintenance to 6,202,725.06 kWh-hour/year post-maintenance, or 7.7 percent of reduction in electricity consumption. The investment of the measure was 6,333,996 Baht and has payback period of 3.19 years.

ข้อมูล Data	สภาพเครื่องปรับอากาศ ที่ไม่มีกรบบำรุงรักษา Conditions of air conditioners without maintenance	สภาพเครื่องปรับอากาศ ที่มีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ Conditions of air conditioners with regular maintenance	ผลต่าง Differences
Evap.Temp.	7.2 °C	7.2 °C	-
Cond.Temp.	54.4 °C	51 °C	3.4
Ambient Temp.	35 °C	35 °C	-
Power (W)	3,700	3,590	110
Btu/h	27,900	29,340	1,440
Btuh/h/Watt	7.52	8.17	0.63

หมายเหตุ 1 : ข้อมูลในตารางได้จาก Technical Data ของ Compressor energy efficiency  
ผลต่างที่ประหยัดได้ =  $(0.63 \times 100) / 8.17 = 7.70\%$

หมายเหตุ 2 : วิธีการคำนวณผลการประหยัดหลังปรับปรุง

- หาจำนวนเครื่องปรับอากาศเพื่อหาค่ากำลังไฟฟ้าและชั่วโมงการใช้งานต่อวัน, วันต่อปี เพื่อคำนวณหา kWh/ปี ก่อนปรับปรุง
- คำนวณหา kWh/ปี ที่ประหยัดได้ โดยใช้การประมาณบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศสามารถประหยัดพลังงานได้ 5% อ้างอิงวิธีการของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
- นำค่า (kWh (ก่อนปรับปรุง) X 5%) จะได้ kWh (ที่ประหยัดได้)

Remarks1 : Data presented in the table are obtained from Technical data of compressor energy efficiency  
Differences (Cost Reduction) =  $(0.63 \times 100) / 8.17 = 7.70\%$

Remarks2 : Method for calculating the cost reduction amount post-maintenance.

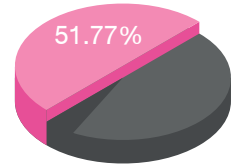
- Determine the number of air conditioners to define the power and usage hours per day, number of days per year to calculate kWh/year pre-maintenance.
- Calculation of reduction of electricity consumption in kWh/year, using the estimate of maintenance of air conditioners and energy consumption reduction of 5% according to the method of the Department of Alternative Energy Development and Efficiency.
- Apply the value (kWh (pre-maintenance) X 5%) to obtain kWh (saving on electric power)

## มาตรการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบประสิทธิภาพสูง

### Measures to Replace the Old Air Conditioners with High-efficiency Air Conditioners

ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบประสิทธิภาพสูงทดแทนเครื่องปรับอากาศเก่าเป็นจำนวน 147 เครื่อง ในพื้นที่ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อให้เครื่องปรับอากาศสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการใช้พลังงานก่อนการปรับปรุงมีค่าประมาณเท่ากับ 1,882,732.8 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี และระดับการใช้พลังงานหลังการปรับปรุงมีค่าประมาณเท่ากับ 908,106.37 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี ซึ่งทำให้เกิดการประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 51.77 โดยคิดเป็นเงินลงทุนจำนวน 4,947,600 บาท โดยมีระยะเวลาคืนทุน 1.3 ปี

The Bank has replaced 147 old air conditioners with high-efficiency air conditioners in the Bank's head office to enhance the working efficiency of the air conditioners. As a result, the electricity consumption reduced from approximately 1,882,732.8 kWh/year pre-maintenance to 908,106.37 kWh-hour/year post-maintenance, or 51.77 percent of reduction in electricity consumption. The investment of the measure was 4,947,600 Baht and has payback period of 1.3 years.



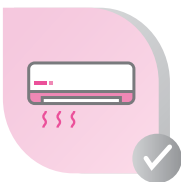
เกิดการประหยัดการใช้พลังงานจากการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ คิดเป็น

51.77%

As a result of replacing new air conditioners, the Bank was able to save energy by 51.77%.

## มาตรการอนุรักษ์พลังงานที่สำคัญอื่น ๆ

### Other Important Energy Conservation Measures



#### หมวดระบบปรับอากาศ

- เปิดใช้เครื่องปรับอากาศในวันทำงานตามที่ธนาคารกำหนด หรือตามความเหมาะสม
- เปิดใช้เครื่องปรับอากาศ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.30 น.
- ตั้งระดับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส
- กรณีปฏิบัติงานในวันหยุดของธนาคารหรือทำงานล่วงเวลาต้องแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานรับทราบ และต้องควบคุมการใช้เครื่องปรับอากาศเท่าที่จำเป็น

#### Air Conditioning System

- Turn on the air conditioner only on working days as specified by the Bank or as deemed appropriate;
- Turn on the air conditioner only from 8:00 a.m. to 4:30 p.m.;
- Set the temperature at 25°C;
- Notify the supervisor when working on days off or overtime and use air-conditioning only as deemed necessary;



#### หมวดระบบไฟแสงสว่าง

- เปิดใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็นต่อการใช้งาน
- ปิดสวิตซ์ไฟฟ้าทุกครั้งหลังจากการใช้งานเสร็จสิ้น

#### Lighting system

- Turn on only the lights only when necessary;
- Turn off the lights after use;



#### หมวดอุปกรณ์สำนักงานและอื่น ๆ

- ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกครั้งเมื่อไม่มีการใช้งานเกิน 30 นาที
- ตั้งโปรแกรมให้เครื่องคอมพิวเตอร์พักจอภาพอัตโนมัติเมื่อไม่มีการใช้งานเกิน 15 นาที
- เมื่อการบรรจุไฟแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์ไฟฟ้าเสร็จสิ้น ให้ถอดปลั๊กออกทันที
- ตรวจสอบสวิตซ์อุปกรณ์ของเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดให้อยู่ในตำแหน่งปิดและถอดปลั๊กไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเสร็จสิ้นการใช้งาน

#### Office equipment and others

- Turn off the computer after more than 30 minutes of inactivity;
- Set the monitor to turn off automatically after 15 minutes of inactivity.
- After complete charging battery of mobile phone, tablet, or electrical device, unplug the charger immediately.
- Make sure that all electrical appliances are switched off and unplugged the connecting wire after use.

ข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้า และการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมของธนาคาร สำนักงานใหญ่ ปี 2563  
Electricity Consumption and Indirect Greenhouse Gas Emissions of the Bank's Head Office in 2020

เดือน Month	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า Electricity Consumption (kwh)	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า* Electricity Consumption* (Giga Joules: GJ)	ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม** Indirect Greenhouse Gas Emissions** (KgCO2e Scope 2)
มกราคม January	1,260,000	4,536.00	754,236.00
กุมภาพันธ์ February	1,133,000	4,078.80	678,213.80
มีนาคม March	1,309,000	4,712.40	783,567.40
เมษายน April	1,241,000	4,467.60	742,862.60
พฤษภาคม May	1,246,000	4,485.60	745,855.60
มิถุนายน June	1,274,000	4,586.40	762,616.40
กรกฎาคม July	1,254,000	4,514.40	750,644.40
สิงหาคม August	1,245,000	4,482.00	745,257.00
กันยายน September	1,205,000	4,338.00	721,313.00
ตุลาคม October	1,108,000	3,988.80	663,248.80
พฤศจิกายน November	1,130,000	4,068.00	676,418.00
ธันวาคม December	1,057,000	3,805.20	632,720.20
<b>รวม Total</b>	<b>14,462,000</b>	<b>52,063.20</b>	<b>8,656,953.20</b>

\* ค่าปริมาณการใช้ไฟฟ้า (GJ) เทียบค่าจากการนำค่าปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kwh) คูณกับค่าคงที่เท่ากับ 0.0036

\*\* ค่าปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (KgCO2e) เทียบค่าจากการนำค่าปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kwh) คูณกับค่าคงที่เท่ากับ 0.5986 ซึ่งอ้างอิงจากค่า emission factor จากกลุ่มธุรกิจไฟฟ้า Thai National LCI Database, TIIS-MTEC-NSTDA (with TGO electricity 2016-2018)

\* Electricity consumption (GJ) is calculated by multiplying the electricity consumption (kwh) with a constant of 0.0036.

\*\* Indirect greenhouse gas emissions (KgCO2e) calculated by multiplying electricity consumption (kwh) with a constant equal to 0.5986 based on the emission factor from the electricity business group of Thai National LCI Database, TIIS-MTEC-NSTDA (with TGO electricity 2016-2018).

### โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

#### Environmental Conservation Project: Reducing and Phasing Out the Use of Ozone-depleting Substances

ธนาคารได้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนในประเทศไทย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 โดยธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้บริหารเงินช่วยเหลือในโครงการนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน และได้ตั้งหน่วยโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อทำหน้าที่บริหารเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่าจากกองทุนอนุรักษ์ชั้นโอโซน (Ozone Projects Trust Fund : OTF) ตามพิธีสารมอนทรีออลว่าด้วยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของชั้นบรรยากาศโอโซน

ในปี 2562 ธนาคารโลกมีความประสงค์ขอให้ธนาคารบริหารเงินช่วยเหลือโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2 ต่อไป เพื่อให้การดำเนินงานโครงการมีความต่อเนื่อง โดยธนาคารโลกขอให้สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะทำหนังสือถึงธนาคาร เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการอย่างเป็นทางการ ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2562 ได้มีมติอนุมัติให้ธนาคารเข้าร่วมเป็นหน่วยงานบริหารเงินช่วยเหลือโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2



The Bank has been a part of the environmental conservation project to reduce and phase out the use of ozone-depleting substances in Thailand in accordance with the Cabinet Resolution on 7 October 2003. Regarding the project, the Bank provided financial management services for enterprises that are committed to reducing and phasing out the use of ozone-depleting substances. An environmental conservation project unit was created to offer a service in managing the financial grants from the Ozone Projects Trust Funds (OTF). The objectives are to comply with the Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer, and participate in the campaign and raise awareness among people to realize the importance of the ozone layer.

In 2019, the World Bank preferred GSB to continue to be the Financial Agent for HCFC Phase Out Project Stage II to ensure continuity of project operations. The World Bank asked the Public Debt Management Office to issue a letter to GSB to request for official cooperation in the project. On 18 June 2019, GSB Board of Directors' Meeting No. 6/2019 approved GSB to be the Financial Agent for HCFC Phase Out Project Stage II.

## ■ สรุปข้อมูลที่สำคัญของโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2 เป็นดังนี้

Key Information of HCFC Phase Out Project Stage II are as following:

โครงการระยะที่ 2 เป็นการให้เงินช่วยเหลือในการเปลี่ยนอุปกรณ์และสารเคมีที่ใช้ในอุตสาหกรรมสเปรย์โฟม และตู้เย็นตู้แช่แข็งพาณิชย์ วงเงินบริหารจัดการรวม 5.08 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (รวมส่วนของกรมโรงงานอุตสาหกรรมและธนาคาร) ระยะเวลาในการดำเนินโครงการระยะที่ 2 เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-2566 (4 ปี) โดยมีวงเงินช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการเป็นเงิน 1.92 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ประมาณ 57.48 ล้านบาท ในโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอนนี้ ผู้ประกอบการจะได้รับการสนับสนุนความช่วยเหลือทางการเงินและความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค เพื่อให้ปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตไปใช้เทคโนโลยีทางเลือกที่ไม่ทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

Project Stage II provided USD5.08 Million (combined figure of the Department of Industrial Works and GSB) financial aid for switching the equipment and chemicals used in the foam spray sector and refrigerator and commercial refrigerator sector. The Stage II is expected to be implemented during 2020-2023 (4 years) with financial aid of USD1.92 Million, or approximately 57.48 Million Baht, for operators. In this project, operators will receive both financial and technical assistances to switch their production processes to alternative technologies that do not deplete the ozone layer.

ภาคอุตสาหกรรมที่จะได้รับเงินช่วยเหลือผ่านธนาคารโลก ประกอบด้วย

Industrial sectors that would receive financial aids through the World Bank include:

1. อุตสาหกรรมสเปรย์โฟม (อุตสาหกรรมเกี่ยวกับการทำฉนวนกันความร้อน วัสดุอุดรอยรั่วรอยแตกฝ้าของผนังและเพดาน) มีผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการจำนวนประมาณ 73 ราย โดยเป็นผู้ประกอบการรายเดี่ยว (ขนาดใหญ่) จำนวน 15 ราย ผู้ประกอบการรายย่อย (ขนาดเล็ก) จำนวน 58 ราย ในส่วนของผู้ประกอบการรายย่อย จะใช้วิธีการให้เงินช่วยเหลือผ่านตัวกลางผู้ขายสารเคมี จำนวน 2 ราย วงเงินความช่วยเหลือแบบให้เปล่า รวม 1,732,597 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา
2. อุตสาหกรรมตู้เย็นตู้แช่แข็งพาณิชย์ มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ 1 ราย คือ บริษัท พัฒนานิเตอร์คูล จำกัด วงเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่า 183,514 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา เป็นการให้เงินสนับสนุนสร้างห้องทดลองปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อทดลองเปลี่ยนสารทำความเย็นจาก HFCs เป็น Propane (R-290) และ Isobutane (R-600a) ซึ่งเป็นสารที่มีค่าทำให้โลกร้อนต่ำหรือค่า GWP (Global Warming Potential) ต่ำ แต่มีข้อเสียในเรื่องราคาแพงกว่า HFCs ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และติดไฟได้
1. **Foam Spray Sector** (operators related to heat insulating materials, caulk used for filling wall and ceiling leaks and cracks) There were 73 operators participating in the project, of which 15 were single operators (large scale) and 58 small operators (small scale). For small operators, the financial aid would be provided through 2 chemical retailers. The total financial aids granted were USD 1,732,597.
2. **Refrigerator and Commercial Refrigerator Sector** There was one operator participated in the project, namely Patana Intercool Co., Ltd. which received financial grant of USD 183,514 as the fund for construction of a laboratory to improve the production process and switch the refrigerant from HFCs to Propane (R-290) and Isobutane (R-600a), which are substances with low Global Warming Potential (GWP). Nonetheless, the substances are more expensive than the HFCs and are flammable.

ผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการจะต้องส่งข้อเสนอโครงการย่อย (Proposal) และแผนการจัดการเครื่องมือ/อุปกรณ์เดิม (Disposal Plan) รวมทั้งแผนจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Plan : EMP) ให้กรมโรงงานอุตสาหกรรมพิจารณา และตรวจสอบพร้อมทั้งยืนยันสิทธิการได้รับเงินช่วยเหลือ หลังจากนั้นส่งให้ธนาคารจัดทำรายงานประเมินโครงการย่อย (Appraisal Report) และจัดทำสัญญาตลอดจนเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้ประกอบการตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ

ดังนั้น นับได้ว่าโครงการนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการมีส่วนร่วมบรรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของชั้นบรรยากาศโอโซน และช่วยลดภาวะโลกร้อนอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายธนาคารยุคใหม่มุ่งช่วยเหลือสังคมในบทบาท Social Bank

Operators interested to participate in the project must submit proposals and disposal plans for management of their existing tools/equipment, and environmental management plan (EMP) to the Department of Industrial Works for consideration and review as well as confirm their right to receive the financial grants. Then the documents shall be submitted to the Bank for preparation of appraisal reports and contracts, as well as disburse payments to operators throughout the project implementation period.

Therefore, the project would greatly benefit the communities and the environment, promote the campaign and raise awareness among people to realize the importance of the ozone layer and help reduce global warming. This is in line with the Bank's policy to support the society in the role of Social Bank.

## กิจกรรม CSR เพื่อสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563

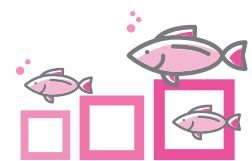
### CSR Activities for the Environment in 2020

#### 1 โครงการฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จังหวัดปัตตานี ภายใต้โครงการ “ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย”

Coastal Animals Rehabilitation Project to strengthen the local fishing communities in Pattani Province under “GSB Fish Home Building to Preserve Thai Sea” Project

ธนาคารสนับสนุนการสร้างปะการังเทียม ชนิดแท่งคอนกรีตเสริมเหล็ก ขนาด 1.5 x 1.5 x 1.5 เมตร ตามมาตรฐานของกรมประมง ภายใต้โครงการ “ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย” เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จังหวัดปัตตานี และเพื่อสนับสนุนแหล่งอาศัยของทรัพยากรสัตว์น้ำตามพระราชเสาวนีย์สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ซึ่งธนาคารให้การสนับสนุนโครงการนี้มาตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปี 2563 นับเป็นครั้งที่ 9 โดยสนับสนุนการสร้างปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีตตามมาตรฐานของกรมประมง จัดวางปะการังเทียม ณ พิกัดชายฝั่งทะเล บ้านปาตาบาระ อำเภอสาวยบุรี จังหวัดปัตตานี จำนวนรวมกว่า 3,051 แท่ง คิดเป็นระยะทางปะการังเทียมยาว 4.375 กิโลเมตร

โครงการนี้ นอกจากจะเป็นการช่วยฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งให้อุดมสมบูรณ์ ส่งประโยชน์ในด้านการออมสิ่งแวดล้อมโดยตรงแล้วยังตอบโจทย์การออมสังคมไปพร้อม ๆ กัน เพราะประชาชนสามารถกลับมาประกอบอาชีพประมงชายฝั่งได้เหมือนเดิม โดยไม่ต้องออกไปประกอบอาชีพนอกพื้นที่และประเทศเพื่อนบ้าน ชาวประมงพื้นบ้านมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจับสัตว์ทะเล รวมทั้งมีรายได้จากการรับจ้างในท้องถิ่นของตนเอง มีการสร้างงาน สร้างรายได้ และสร้างความเข้มแข็งยั่งยืนให้แก่ชุมชนตลอดจนสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นในชุมชนอย่างแน่นแฟ้น โดยมีการประเมินผู้รับประโยชน์เป็นประชาชนในพื้นที่ประมาณ 2,000 ครัวเรือน ในพื้นที่ชายฝั่งทะเล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี



ฟื้นฟูทรัพยากร  
สัตว์น้ำด้วยปะการัง  
เทียมจำนวนรวมกว่า

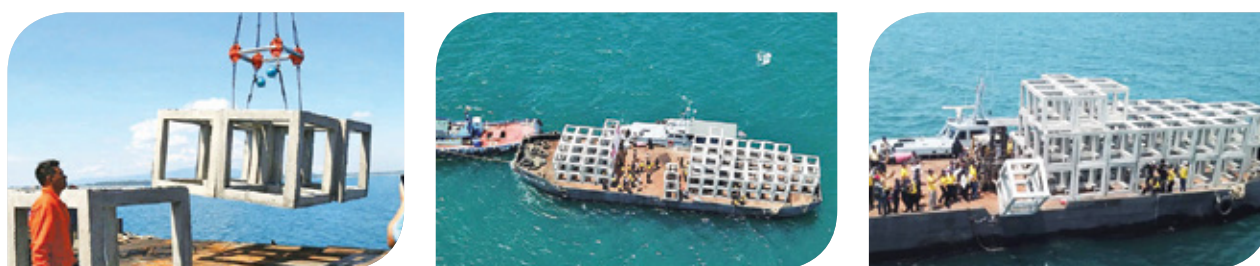
3,051 แท่ง

คิดเป็นระยะทาง  
4.375 กิโลเมตร

Rehabilitate  
coastal animals by  
building artificial  
corals of more than  
3,051 blocks,  
representing  
a distance of 4.375  
kilometers.

The Bank supported creation of artificial coral reefs using concrete blocks with dimension 1.5 x 1.5 x 1.5 meters, according to the standards of the Department of Fisheries, under “GSB Fish Home Building to Preserve Thai Sea” Project in order to strengthen the local fishing communities in Pattani Province and to build habitats of aquatic animal resources according to Royal Command of Her Majesty the Queen. The Bank has supported this project since 2009 until 2020, for the 9th year. Artificial coral reefs were constructed using concrete blocks according to the standards of the Department of Fisheries. Artificial corals were placed along the coastal of Ban Patabara, Sai Buri District, Pattani Province, totaling more than 3,051 blocks, representing a distance of 4.375 kilometers.

In addition to restoration of coastal marine life resources, this project would directly benefit the environment and the society simultaneously. It is because people would be able to conduct fishery activities along the coastal as before without having to leave their hometown to work in neighboring countries. The project enables local fishermen to earn more incomes from catching marine animals and local employment, creates jobs, generate incomes and sustainable strength of the communities, as well as promotes love and unity in the communities. It is expected that 2,000 households in coastal areas of Mueang District, Pattani Province, were benefited from the project.



จำนวนปะการังเทียมและงบประมาณที่ธนาคารออมสินให้การสนับสนุนบ้านปาดาบาระ  
ต. ปะเสยะโว อ. สายบุรี จ. ปัตตานี ตั้งแต่ปี 2552-2563

The amount of artificial corals and the budget supported by GSB in Ban Patabara,  
Paseyawa Sub-district, Sai Buri District, Pattani Province during 2009-2020.

ปีที่สนับสนุน Supported Year	จำนวนปะการังเทียม Number of Artificial Corals		ระยะทาง (เมตร) Distance (meters)	งบประมาณ (บาท) Budget (Baht)
	คอนกรีต Concrete	ชิงมะพร้าว Coconut Leaf		
ปี 2552 2009	202		101	330,000
ปี 2553 2010	150		225	822,000
ปี 2554 2011	300	100	450	1,614,000
ปี 2555 2012	299		449	1,596,700
ปี 2559 2016	400		600	2,326,000
ปี 2560 2017	400		600	2,326,000
ปี 2561 2018	400		600	2,385,000
ปี 2562 2019	450		675	2,550,000
ปี 2563 2020	450		675	2,550,000
<b>รวมทั้งสิ้น Total</b>	<b>3,051</b>	<b>100</b>	<b>4,375</b>	<b>16,499,700</b>

\*\*\* การสร้างปะการังเทียมหรือการทำบ้านปลานั้น จะช่วยให้ปลาตัวเล็กมีที่อยู่อาศัยและไม่ถูกจับจากชาวประมงขนาดใหญ่ที่ใช้วนลากในท้องทะเล โดยไม่คำนึงถึงปลาเล็กหรือใหญ่ การทำเช่นนี้ทำให้ชาวประมงพื้นบ้านมีอาชีพที่มั่นคง ช่วยปกป้องทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืน ระบบนิเวศได้ น้ำไม่ถูกทำลาย พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมความมั่นคงทางอาหาร เพราะปะการังเทียมช่วยให้สัตว์น้ำไม่หมดไปจากท้องทะเลไทย

\*\*\* Building artificial corals or fish houses would provide dwelling places for small fish and shelters for them to avoid being caught by fishermen who used trawling method to capture fish. The measure would help the local fishermen to have stable career and protect marine resources sustainably and the underwater ecosystem from being destroyed, as well as promote food security because artificial corals would help to preserve aquatic animals in the Thai seas.

2

กิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม : การจัดการน้ำ ปี 2563 (ต่อเนื่องปีที่ 3)

Natural Resources and Environment Rehabilitation Activities: Water Management 2020 (3<sup>rd</sup> Consecutive Year)

ธนาคารดำเนินกิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม : การจัดการน้ำ มาอย่างต่อเนื่อง เป็นปีที่ 3 นับตั้งแต่ ปี 2561 ด้วยการสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนตามแนวทาง CSV (Creating Shared Value) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการจัดการน้ำที่มีปัญหาในหลายรูปแบบ อาทิ ปัญหาการมีน้ำน้อยเกินไป ปัญหาที่มีน้ำมากเกินไป ปัญหาที่น้ำเสีย และปัญหาทรัพยากรชายฝั่งทะเล ครอบคลุมทั้งน้ำจืด น้ำเค็ม และน้ำกร่อย เพื่อให้ชุมชนในแต่ละพื้นที่มีการบริหารจัดการน้ำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมไปถึงส่งเสริมการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

โดยในปี 2563 ธนาคารยังมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการฟื้นฟูและบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ภายใต้แนวคิด “สายน้ำ ชุมชน สร้างชีวิต” เพิ่มเติมอีกจำนวน 20 แห่ง เพื่อให้เกิดความอยู่ดีมีสุข (Well-Being) มีรายได้เพิ่มขึ้นหรือรายจ่ายที่ลดลงของชุมชน รวมทั้งสร้างจิตสำนึกให้ชุมชนเกิดความรักและหวงแหนทรัพยากรน้ำที่มีอยู่ในพื้นที่ของตน โดยขยายผลความสำเร็จจากชุมชนสู่ชุมชน สร้างเป็นเครือข่ายการบริหารจัดการและฟื้นฟูทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน

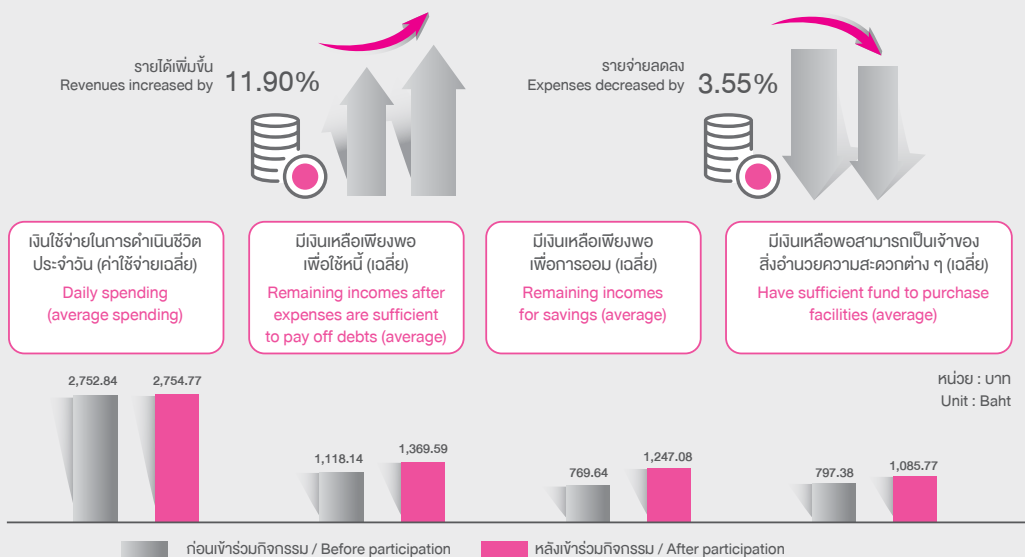
The Bank has carried out natural resources and environment rehabilitation activities: Water Management 2020 for the 3<sup>rd</sup> Consecutive Year and create shared value with the communities according to the CSV (Creating Shared Value) approach. The objectives are to improve water management which is encountering many problems such as drought, excess water, wastewater, and marine resources in freshwater, saltwater and brackish water, etc., enable communities in each area to manage water with maximum efficiency and effectiveness including promoting the conservation and restoration of marine and coastal resources

In 2020, the Bank committed to promote rehabilitation and management of water resources under the concept of “Water, Community, Build Life” in 20 communities in order to improve their well-being, increase incomes or reduce expenditures of the community, as well as raise awareness among communities to treasure and cherish the water resources in their area. Success of one community would be studied and passed on to another communities, creating a sustainable water resource management and rehabilitation network.

ด้านเศรษฐกิจ : การใช้จ่ายใช้สอย / เงินฝาก /หนี้สินของครอบครัว

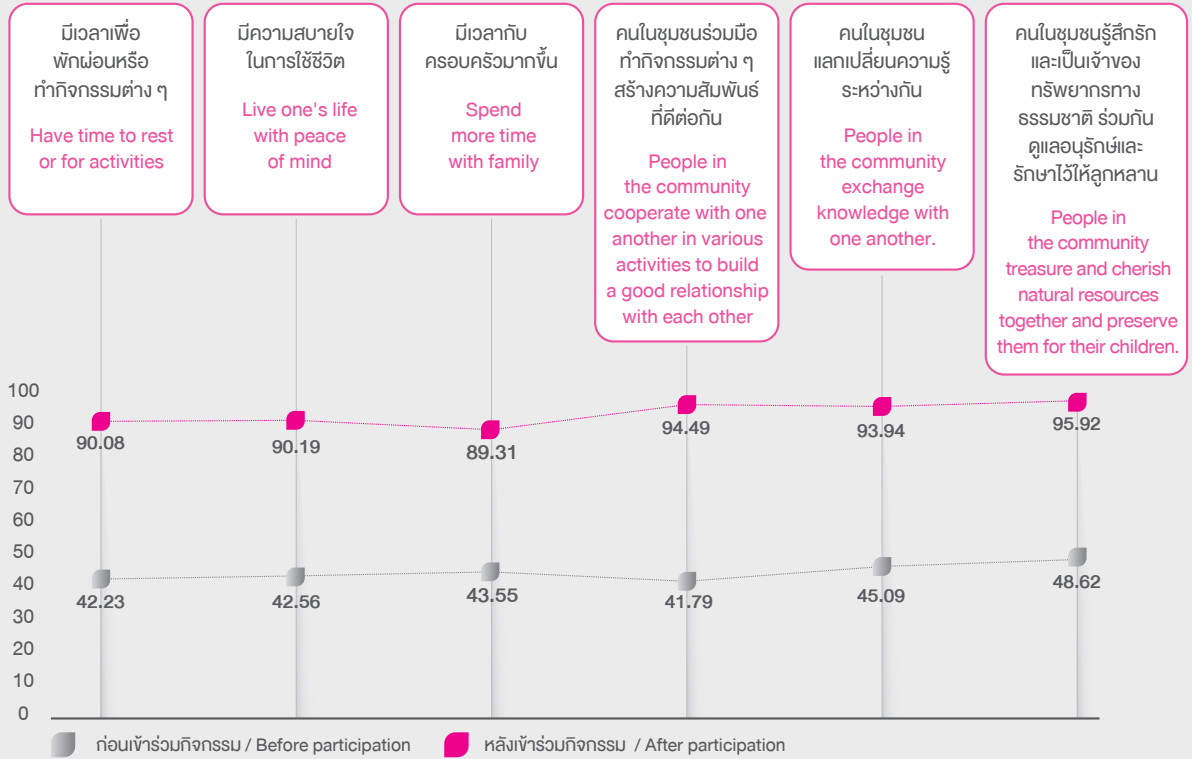
Economic aspect : spending / deposits / household debts

รายได้ที่เพิ่มขึ้น หรือรายจ่ายที่ลดลงของประชาชนในชุมชนที่ได้รับการฟื้นฟู เป้าหมายร้อยละ 5  
Target of 5% increase in revenues and decrease in expenditures of people in rehabilitated communities.

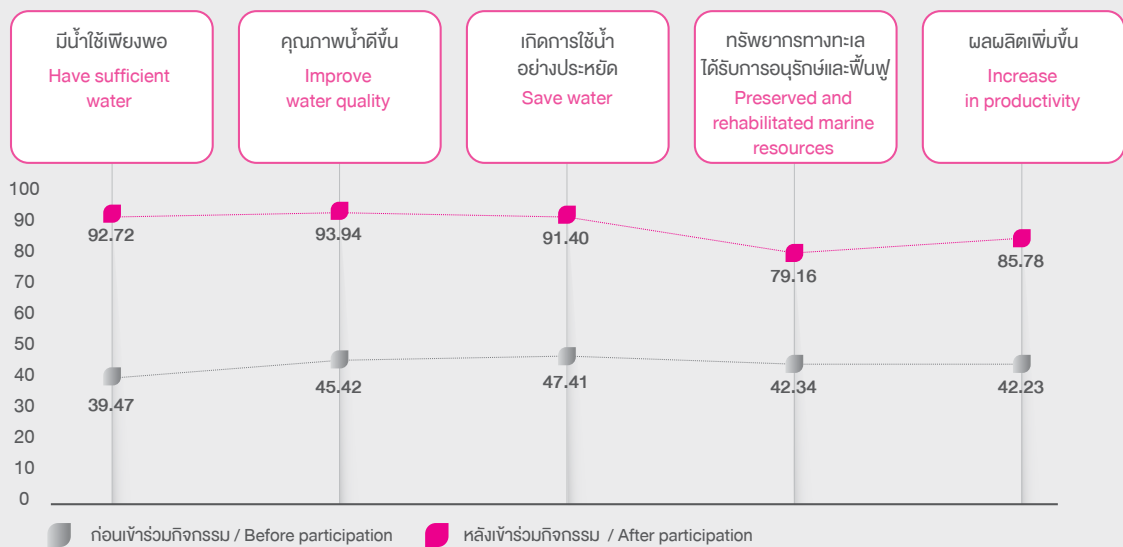


**ด้านสุขภาพและความมั่นคงในชีวิต :**  
**การใช้เวลาร่วมกันของสมาชิกครอบครัว**  
**Health and security in life :**  
**family members spending time together**

**ด้านสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น :**  
**ความสัมพันธ์ใกล้ชิดในชุมชน**  
**Society and local culture :**  
**Relationships in the communities**



**ด้านสิ่งแวดล้อม : ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน**  
**Environment aspect : natural resources and the environment in the communities**





การสนับสนุนฝายน้ำล้น ฝายชะลอน้ำ และฝายมีชีวิต ทำให้เกษตรกรมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี และสามารถ  
ใช้ประโยชน์จากน้ำในการทำการเกษตรได้เพิ่มขึ้น ทำให้ได้ผลผลิตทางการเกษตรมากขึ้น และ  
สามารถขยายพื้นที่ในภาคเกษตรกรรม

Support construction of weirs, check dams and natural weirs in order to supply water to farmers  
all year round and utilize water for agricultural activities resulting in more agricultural production  
and expansion of agricultural areas.



คุณภาพน้ำที่ดีขึ้น ทำให้สุขภาพอนามัยที่แข็งแรง สามารถออกไปทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น  
Better water quality would improve health of people and enable them to work more efficiently.

ชุมชนชาวประมงจับสัตว์ทะเลได้มากขึ้น ทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการสร้างบ้านปลา  
(ซั้งกอ) ทำให้ปลา ปู หรือสัตว์ทะเลอื่น ๆ มีที่อยู่อาศัย เพื่อพักตัวอ่อน อีกทั้งยังเป็นที่อยู่อาศัย  
ของสาหร่ายทะเลและพืชในทะเล ได้เป็นอาหารของสัตว์ทะเล ทำให้ปริมาณของสัตว์ทะเล  
เพิ่มมากขึ้นและเติบโตเร็วขึ้น และประกอบกับการใช้เครื่องมือทำประมงที่ถูกต้องกฎหมาย จึงได้  
สัตว์ทะเลในวัยและขนาดที่เหมาะสม

Fishermen's communities able to catch more sea animals and increase income. The construction  
of fish houses provided fish, crabs or other sea creatures with habitats to incubate their larvae,  
and shelters for seaweeds and marine plants which become food for marine animals causing  
the number of marine animals to increase and grow faster. Fishermen are required to use legal  
fishing tools to catch suitable age and size of sea animals.



ฝายชะลอน้ำที่ได้รับการสนับสนุนสามารถกักเก็บน้ำได้พอสมควร ทำให้ป่าเกิดความชุ่มชื้น  
สัตว์ป่า โดยเฉพาะช้างมีอาหารอุดมสมบูรณ์ และไม่ลงมาทำลายพืชผลทางการเกษตรของชาวบ้าน  
สามารถเก็บเกี่ยวผลผลิตได้ทัน

Support construction of check dams to retain water and moisture for the forest. As a result, wild  
animals, especially elephants, would have sufficient food and would not leave the forest to eat  
crops and trample farmlands of the villagers. They would be able to harvest the crops in time.

ทั้งนี้ ยังมีการดำเนินงานในหลาย ๆ โครงการของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายในที่เป็นโครงการต่อเนื่องมาตั้งแต่  
ปี 2562 เช่น

In addition, the Bank has continued implementation of various environmental related projects that have been initiated since  
2019, such as

### ■ กิจกรรม “ออมสินลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” “GSB WAYS to Reduce Costs, Increase Productivity”

GSB WAYS to Reduce Costs, Increase Productivity ขับเคลื่อน Safety Thailand ร่วมกับกระทรวงแรงงาน เพื่อเป็น  
การส่งเสริมสนับสนุนนโยบายของภาครัฐและยุทธศาสตร์ของธนาคาร ในด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยการสร้าง  
ประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพิ่มประสิทธิภาพภายใต้หลักการ 5R ประกอบด้วย  
Reduce ลดการใช้ Reuse การใช้ซ้ำ Recycle การนำมาใช้ใหม่/ผลิตใช้ใหม่ Repair การซ่อมหรือแก้ไข Reject ปฏิเสธ  
การใช้ ถือเป็น การสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย รวมถึงเป็นการดูแลสุขภาพสิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน  
ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมโดยปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ คือการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย โดยทรัพยากร  
ทั้งหลายได้มาจากธรรมชาติ และตกค้างเป็นปัญหาในการกำจัด ส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างเกิดความตระหนัก มีส่วนร่วม  
ในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในแง่มุมที่ต่างกัน ส่งผล  
ต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการลดกระบวนการ ลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพ  
การทำงาน ได้แก่ 1. ลดการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ 2. อนุรักษ์วัสดุสำนักงาน 3. การคัดแยกขยะ 4. ถูพลาสติก  
ขวดพลาสติก 5. การลดค่าไฟฟ้า 6. การลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร 7. Electronic 8. 5R (รวมทุกประเภท)

“GSB WAYS to Reduce Costs, Increase Productivity” activity which aimed to drive Safety Thailand with the Ministry of Labor to promote and support government policies and the Bank's strategy in terms of development towards sustainability by creating ecological efficiency for the organization and stakeholders, enhance efficiency under the 5R principles: Reduce, Reuse, Recycle, Repair and Reject. This would create culture of safety, occupational health, improve environments in the workplace, and benefits the society as a whole. The critical environmental problem is the wasteful exploitation of resources. All the resources are exploited from nature and their wastes became problem as they needed to be eliminated. In addition, officers and employees are encouraged to be aware of the problem and be involved in solving environmental problems, reduce the operating costs of each unit with different approaches, and improve work efficiency. The Bank has implemented activities to lean process, reduce costs, or improve efficiency, including: 1. Reducing use of printing paper and ink, 2. Reducing use of office supplies, 3. Waste sorting, 4. Reducing use of plastic bags and bottles, 5. Reducing electricity cost, 6. Reducing document storage space, 7. Electronic-adopting electronic platforms, 8. 5R Principles (other activities).

## ■ การสนับสนุนการจัดซื้อ/จัดหาที่ยั่งยืน

### Support for Sustainable Procurement

ธนาคารตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- นำแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) ในหน่วยงานภาครัฐมาใช้ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดให้คู่ค้าทุกรายที่เข้าเสนอราคากับธนาคารต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน และพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ รวมทั้งมีการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุนตามกฎหมายกระทรวง โดยระบุไว้ในขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR) ในหัวข้อรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะ และเงื่อนไขในประกาศ สำหรับการจัดหาสินค้าและบริการ อาทิ การเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร โดยระบุว่า “เครื่องถ่ายเอกสารต้องผ่านการอนุมัติจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) และสถาบันสิ่งแวดล้อมไทยให้ใช้เครื่องหมายฉลากเขียว โดยออกให้กับผู้ประสงค์จะเสนอราคาระบุในเอกสารซึ่งยังไม่หมดอายุ พร้อมได้รับมาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 14001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว” การจัดซื้อเครื่องปรับอากาศ ต้องเป็นสินค้าที่มีฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 เท่านั้น
- การปฏิบัติตามแผนส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ระยะที่ 3 ปี พ.ศ. 2560-2564 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ จัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการรายงานข้อมูลปริมาณและมูลค่าการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับกรมควบคุมมลพิษ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีและใช้กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการบริโภคอย่างยั่งยืนของประเทศต่อไป

The Bank recognizes and places importance on procurement operations that have impact on the environment.

- GSB complies with Green Procurement of foods and services in the Public Sector, e.g., Public Procurement and Supplies Administration Act, B.E. 2560 (2017); Rules of the Ministry of Finance on Public Procurement and Supplies Administration, B.E. 2560 (2017); and other relevant laws, e.g., the requirement for all trading partners intending to bid for the Bank's projects to comply with the Labour Protection Act and the Enhancement and Conservation of the National Environmental Quality Act, procurement of products and services that the Government seeks to support or promote as required by the Ministerial Regulations, and the requirement to clearly set out in the Terms of Reference (TOR) a heading “Details, Specifications and Announced Conditions for the Procurement of Products and Services.” For example, when the Bank has to rent photocopiers, it will state a condition in the requirement that “the photocopiers must be approved by the Thai Industrial Standards Institute (TISI) and the Thailand Environment Institute to use green label, which has not expired, issued to the bidders, and has already been granted ISO 9001 and ISO 14001 standards.” Air conditioners under the procurement must only be certified with energy efficient label No.5.
- Implementation of the Plan to Promote Phase 3 of Green Procurement of Goods and Services 2017-2021 which require government agencies, state enterprises to procure goods and services that are environmentally friendly. Information on procurement volumes and values of environmentally friendly goods and services is reported to the Pollution Control Department and to the Cabinet respectively. The information would then be used for setting the national policy direction on sustainable consumption.

# 03

## ความยั่งยืนด้านสังคม

### SUSTAINABLE FOR THE SOCIETY

#### S

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาสังคมไทยโดยเฉพาะกับการสร้างโอกาสในการเข้าถึงทางการเงินเพื่อให้สังคมไทยได้พัฒนา ก้าวหน้ายกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงใส่ใจในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัล ส่งมอบทุกบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยศักยภาพต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาลเป็นสำคัญ

The Bank places great importance on the development of Thai society, especially by providing opportunities for financial access for Thai society to develop, raise and improve people's quality of life, including paying attention to human resources development to be effective and ready for digital transformation, deliver potential and quality services to all stakeholders, taking into account the principles of good governance.





SMEs

Libera dal gettato • Libera dal gettato • Libera dal gettato • Libera dal gettato • Libera dal gettato



## 103-1 การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน Creating Opportunity to Access to Financial Products

การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นเรื่องสำคัญต่อการสร้างหลักประกันหนึ่งในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม ธนาคารได้มุ่งมั่นในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม โดยเน้นการแก้ไขต่อทั้งเรื่องการจัดปัญหาความยากจน และการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เพราะฉะนั้นเองภารกิจหนึ่งที่สำคัญของธนาคารในปัจจุบัน ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) จึงเป็นประเด็นความเร่งด่วนอย่างยิ่งที่ธนาคารจะต้องสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่สังคม โดยเฉพาะประชาชนกลุ่มฐานราก

Effective access to financial products is an important factor which ensure good quality of life of the people. GSB devotes to become a Social Bank by emphasizing on eliminating poverty and reducing social inequality. Therefore, one of the current important missions of the Bank, amid the COVID-19 epidemic situation, is to urgently create opportunities for the people, especially grassroots customers, to access to financial products.



## 103-2 เป้าหมายการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน Goal of Creating Opportunity to Access to Financial Products

- ระดับดัชนีคุณภาพชีวิตของเศรษฐกิจฐานราก (GLI) ในระดับคุณภาพชีวิตสูง = 0.067-1.00
- การเข้าถึงบริการเงินฝากของลูกค้ากลุ่มฐานราก 2.31 ล้านล้านบาท
- การเข้าถึงบริการสินเชื่อของลูกค้ากลุ่มฐานราก 1.98 ล้านล้านบาท
- GSB Quality of Grassroots Life Index (GLI) = 0.067-1.00
- Provide grassroots customers to access to deposit services with total credit line of 2.31 Trillion Baht
- Provide grassroots customers to access to loans with total credit line of 1.98 Trillion Baht

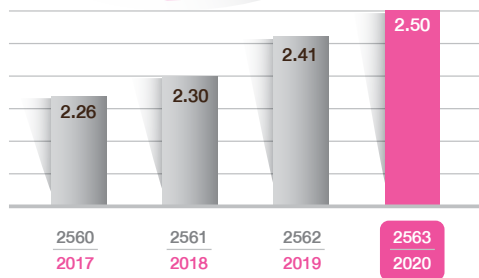
## 103-3 การดำเนินงานที่สำคัญ Key Operating Results

- ค่าดัชนีคุณภาพชีวิตของบุคคลฐานราก (GSB Quality of Grassroots Life Index: GLI) กับ 0.68 (หมายเหตุ ระดับคุณภาพชีวิตสูง = 0.67-1.0)
- GSB Quality of Grassroots Life Index: GLI = 0.68 (Note: High quality of life = 0.67 – 1.0)
- จำนวนยอดเงินฝากของกลุ่มลูกค้าฐานรากเท่ากับ 2.50 ล้านล้านบาท บรรลุเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 2.31 ล้านล้านบาท
- The total deposit amounts of grassroots customers were 2.50 Trillion Baht, exceeding the targeted amount of 2.31 Trillion Baht.
- จำนวนยอดสินเชื่อของกลุ่มฐานรากเท่ากับ 2.16 ล้านล้านบาท บรรลุเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 1.98 ล้านล้านบาท
- The total loan amounts of grassroots customers were 2.16 Trillion Baht, exceeding the targeted amount of 1.98 Trillion Baht.

## เงินฝาก / Deposits

หน่วย : ล้านล้านบาท  
Unit: Trillion Baht

เป้าหมาย 63  
Target for 2020  
= 2.31



### เงินฝาก / Deposits

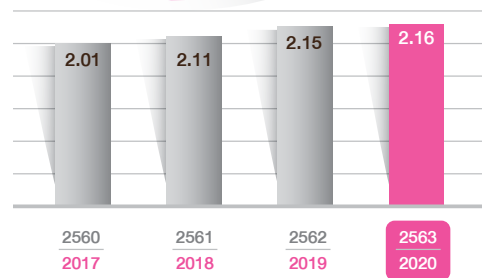
	จำนวนราย Number of customers	จำนวนเงิน Total amount
บุคคล Individual	38.0%	74.3%
ฐานรากฯ Grassroots customers	61.6%	16.0%
ธุรกิจฯ Business customers	0.4%	9.7%

บุคคล Individual	38.0%	74.3%
ฐานรากฯ Grassroots customers	61.6%	16.0%
ธุรกิจฯ Business customers	0.4%	9.7%

## สินเชื่อ / Loans

หน่วย : ล้านล้านบาท  
Unit: Trillion Baht

เป้าหมาย 63  
Target for 2020  
= 1.98



### สินเชื่อ / Loans

	จำนวนราย Number of customers	จำนวนเงิน Total amount
บุคคล Individual	22.8%	20.8%
ฐานรากฯ Grassroots customers	76.3%	34.1%
ธุรกิจฯ Business customers	0.9%	45.1%

บุคคล Individual	22.8%	20.8%
ฐานรากฯ Grassroots customers	76.3%	34.1%
ธุรกิจฯ Business customers	0.9%	45.1%



ทำให้ลูกค้าฐานรากฯ เข้าถึงบริการทางการเงิน ทั้งเงินฝากและสินเชื่อ  
Provide opportunities for grassroots customers  
to access to financial services, both deposits and loans.

## แนวการบริหารจัดการการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

### Management Guidelines for Creating Opportunity to Access to Financial Products

จากความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาคาร ในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างแท้จริง โดยการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบให้แก่กลุ่มลูกค้าฐานรากของประเทศ การสนับสนุนให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การสร้างและส่งเสริมขบวนการองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชนด้านการเงินให้สามารถพึ่งพาตนเอง จนทำให้ลูกค้ากลุ่มฐานรากรวมของธนาคารในปัจจุบันเพิ่มจากเดิมจากปี 2562 จำนวน 1.75 ล้านราย คิดเป็นจำนวนกลุ่มลูกค้าฐานรากทั้งหมดเป็นจำนวน 13.98 ล้านราย โดยธนาคารได้ใช้สินเชื่อเป็นกลไกนำไปสู่การพัฒนาผ่านการให้บริการสินเชื่อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

The Bank commits to become a true Social Bank by providing opportunities to grassroots customers to access to formal sources of capital, improving people's well-being, creating and promoting community organizations and a network of financial community organizations to be self-reliant. As a result, the current number of grassroots customers of the Bank increased by 1.75 Million persons in 2019 to total of 13.98 Million persons. In this regard, the Bank utilized loans as development mechanism via credit services according to the following details:

#### 1 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน People's Bank Loans

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำ หรือผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ ที่มีความตั้งใจประกอบอาชีพอิสระรายย่อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุน เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพ หรือชำระหนี้อื่น ๆ ให้ผู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินไม่เกินรายละ 200,000 บาท ผ่อนชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน ระยะเวลาชำระคืนสูงสุดไม่เกิน 8 ปี (96 งวด) ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ซึ่งต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ยืมในระบบ สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

This is a financial product for small entrepreneurs or fixed-income earners or those who do not have any occupation but have the intention to be independent entrepreneurs. The purposes are to provide them with working capital for their occupation, to pay for necessary living expenses, or debts. The loans would be granted according to the applicants' requirements and repayment ability with credit line of not more than 200,000 Baht per person. The borrowers may repay principal and interest based on monthly basis with maximum repayment period up to 8 years (96 installments). The interest will be charged at fair rates which are lower than the interest on informal loans and can be guaranteed by individuals, securities and Thai Credit Guarantee Corporation.

#### 2 สินเชื่อธุรกิจห้องแถว Row House Loans

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร เช่น ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชย์กรรม ธุรกิจบริการ มีความจำเป็นต้องใช้ทุนสูงกว่าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้น เช่น เงินกู้เบิกเกินบัญชี และประเภทเงินกู้ระยะยาว ให้ผู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินสูงสุด 3,000,000 บาท (ภายใต้สินเชื่อ Street Food) ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 10 ปี สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

This financial product is suitable for for-profit business entrepreneurs, such as industrial entities, commercial entities, service entities, which require higher capital than People's Bank Loans. The Bank aims to provide the loans as short-term working capital, such as overdraft loans and long-term loans, and grants the loans according to the applicants' requirements and repayment ability with credit line of not more than 3,000,000 Baht per case (under Street Food Loan) with maximum repayment period up to 10 years. The loans can be guaranteed by individuals, securities and Thai Credit Guarantee Corporation.

## 3

### สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ Loans for Disaster Victims

เป็นผลิตภัณฑ์สำหรับบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว ภัยแล้ง ภัยหนาว และรวมถึงผู้ประสบอัคคีภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหา และบรรเทาความเดือดร้อนในการดำรงชีพ ตลอดจนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่าง ๆ ให้ผู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 50,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 5 ปี โดยปลอดการชำระคืนใน 3 งวดแรก ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

This product aims to alleviate people who suffered from various disasters such as floods, storms, earthquakes, droughts, cold wave and fire disaster. The loans would improve the victims' liquidity and relieve their financial distress due to natural disasters. The loans would be granted according to the applicants' requirements and repayment ability with maximum credit line of 50,000 Baht per person with maximum repayment period up to 5 years. The loan repayment would be suspended for the first 3 months. The interest will be charged at fair rates and can be guaranteed by individuals, securities and Thai Credit Guarantee Corporation.

## 4

### สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท Rural Development Loans

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับ 1) องค์กรชุมชนทั้งที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือกฎหมายอื่น และไม่เป็นนิติบุคคล เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต กลุ่มออมเงินสังจจะ 2) ผู้ประกอบการในโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และ 3) กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนในการปรับปรุงหรือขยายกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม ลงทุนใหม่ในกิจกรรมเพื่อการผลิตหรือการค้า หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มหรือสมาชิก ซึ่งมีวงเงินกู้แตกต่างกันไปตามสถานะขององค์กรชุมชน เป็นสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่นของงวดการผ่อนชำระตามรอบรายได้ที่แท้จริงของลูกค้า ระยะเวลาชำระคืนสูงสุดไม่เกิน 5 ปี ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้คณะกรรมการของกลุ่มองค์กรชุมชน หลักทรัพย์ค้ำประกันได้

It is a financial product for 1) community organizations registered under Civil and Commercial Code or other laws and is not a juristic person such as NGOs, Savings for Production Group, Saja Savings Group, 2) Entrepreneurs in One Tambon, One Product Project and community enterprise groups, and 3) National Village and Urban Community Fund. Objectives of the loans are to provide capital for improvement or expansion of existing activities, reinvesting in production or trading activities or working capital that benefits the group or its members. The maximum credit line would be different according to status of community organizations. The loans allow flexible repayment scheme based on the actual income cycle of customers with maximum repayment period up to 5 years. The interest will be charged at fair rates and can be guaranteed by individuals, securities and Thai Credit Guarantee Corporation.

## 5

### สินเชื่อกลุ่มเกษตรกร (โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทกลุ่มเกษตรกรชาวไร่ยาสูบ) Farmer Loans (Loan Program for Rural Development-Tobacco Farmers Group)

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร ในโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทกลุ่มเกษตรกรชาวไร่ยาสูบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการผลิตใบยาแห้งให้โรงงานยาสูบลงทุนในการปรับปรุงระบบการผลิตใบยาแห้งให้โรงงานยาสูบ หรือใช้ในการก่อสร้างโรงรมยาสูบตามโครงการของโรงงานยาสูบ ให้ผู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 600,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุดแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์การกู้ โดยผู้กู้แต่ละรายเป็นผู้กู้ร่วมกันในนามของกลุ่ม มีความรับผิดชอบร่วมกันในการเป็นหนี้ของผู้กู้ทุกรายในฐานะลูกหนี้ร่วม

The financial product is offered for farmers under Loan Program for Rural Development-Tobacco Farmers Group. Objectives of the loans are to be used as working capital in the production of dried tobacco leaves for tobacco factories and investment for production improvement of dried tobacco leaves to be supplied to tobacco factories or for construction of tobacco curing houses in accordance with the requirements of the Project. The loans would be granted according to the applicants' requirements and repayment ability with maximum credit line of 600,000 Baht. The maximum repayment period would be varied according to the purpose of the loans. Each borrower in the same group shall be a joint borrower and share responsibility for every borrower's debts as a joint debtor.

## 6

## สินเชื่อพัฒนาองค์กรชุมชน (รายบุคคล) สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ (GSB Homestay)

### Community Organization Development Loan (Individual) for Homestay Operators (GSB Homestay)

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการอาชีพหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจการโฮมสเตย์ หรือ เป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินลงทุนในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการโฮมสเตย์ไทย ให้ผู้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 1,000,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนแตกต่างกันตามประเภทของหลักประกัน สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ค้ำและบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

The Bank aim to product the loans to professionals or operators in the homestay business or are members of Homestay Operators Group who have registered with the Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports. Objectives of the loans are to be used as investment in activities related to homestay business. The loans would be granted according to the applicants' requirements and repayment ability with maximum credit line of 1,000,000 Baht with different repayment period according to the loan types. The loans can be guaranteed by individuals, securities and Thai Credit Guarantee Corporation.

นอกจากนั้น ในปีที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้ดำเนินกิจกรรมที่สำคัญอื่น ๆ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ช่วยคนที่มีรายได้น้อย ช่วยคนฐานราก ช่วยชุมชน ช่วยพ่อค้าแม่ค้ารายเล็ก ผู้ประกอบการเริ่มต้น ดังกิจกรรมต่อไปนี้

In addition, in the past year, GSB has carried out several important activities to reduce social inequality, provide assistance to low-income people, grassroots people, communities, small merchants, Startups as following:

## 1

## โครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู (ชุมชนโฮมสเตย์ต้นแบบ) ปีที่ 4

### The 4<sup>th</sup> Pink Pracharat Community Project (Prototype Homestay Community)

สานต่อโครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู ภายใต้แนวคิด "GSB Smart Homestay โฮมสเตย์มีสไตล์" วัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อขยายฐานลูกค้าและพัฒนาศักยภาพให้แก่ลูกค้ากลุ่มฐานราก ให้มีความรู้/อาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ทั้งในด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมและวิถีชุมชน นำไปสู่การสร้างมูลค่าให้กับแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ในชุมชน ก่อให้เกิดการสร้างงานและกระจายรายได้สู่คนในท้องถิ่นอย่างมั่นคงและยั่งยืน ด้วยกระบวนการพัฒนา 6 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารจัดการชุมชน การบริหารจัดการทางการเงิน
- 2) ด้านการนำเสนออัตลักษณ์ชุมชน มนต์เสน่ห์ของโฮมสเตย์
- 3) ด้านความสะอาด ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
- 4) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว
- 5) ด้านการตลาดและ Social media
- 6) ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และการเพิ่มช่องทางการตลาดผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล Airbnb โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 169 แห่ง

GSB has continued Pink Pracharat Community Project under the concept of "GSB Smart Homestay, Stylish Homestay" since late 2019. The objectives of the project are to expand customer base and develop potential for grassroots customers to have knowledge/occupations, and to generate incomes for homestay entrepreneurs in terms of society, environment, natural resources culture and community in order to create value for tourist attractions and products in the communities creates jobs and distributes income to the local people on stable and sustainable basis. The development process would 6 areas, namely 1. Community and financial management, 2. Presentation of community identity and attractiveness of the homestay, 3. Cleanliness, safety and environment, 4. Tourism activities, 5. Marketing and social media and 6. Food and beverage services and increase marketing channels through the Airbnb digital platform. In this regard, there were 169 participated in the project.



## 2

## หลักสูตรการเรียนรู้อศวินชุมชน Community Knights Course

วัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจบริบทการทำงานและเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ถอดองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติจริงในชุมชน เป็นปัจจัยความยั่งยืนขององค์กรชุมชนที่จะทำให้พนักงานธนาคารออมสินมีความเข้าใจ สามารถนำความรู้ไปช่วยในแต่ละบริบทในพื้นที่ ผ่านการเรียนรู้จากกลุ่มองค์กรการเงินที่มีศักยภาพ คัดเลือกเป็นต้นแบบในการถอดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการในด้านการเงินและด้านการบริหารงานของกลุ่มจำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- 1) สถาบันการเงินชุมชนบ้านเทอดไท จังหวัดเชียงราย
- 2) สถาบันการเงินชุมชนบ้านวังสรรพรส จังหวัดจันทบุรี
- 3) สถาบันการเงินประชาชนบ้านทานพอ จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 4) สถาบันการเงินชุมชนบ้านบางหมาก จังหวัดชุมพร
- 5) สถาบันการเงินชุมชนตลาดสดก้นถرارมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

The course aims to create understanding of the working context and learn from real experience and capture knowledge from real practitioners in the community. This would serve as sustainable factor of community organizations that would enable GSB officers to understand and correctly apply knowledge to assist in each context in the areas. The course would allow participants to learn from 5 potential financial organizations which were selected as role models for management knowledge in finance and administration, including

- 1) Ban Thoet Thai Community Financial Institution, Chiang Rai Province.
- 2) Ban Wang Sapparos Community Financial Institution, Chanthaburi Province.
- 3) Ban Than Pho Public Financial Institution, Nakhon Si Thammarat Province.
- 4) Ban Bang Mak Community Financial Institution, Chumphon Province.
- 5) Kanthararom Fresh Market Community Financial Institution, Sisaket Province.



ถอดองค์ความรู้หลักสูตร  
การเรียนรู้อศวินชุมชน  
Knowledge Sharing  
in Community  
Knights Course

หลักสูตรการเรียนรู้อศวินชุมชน  
Community Knights Course



## การพัฒนาผู้ประกอบการเริ่มต้น (SMEs/SMEs Start Up)

### Development of SMEs/SMEs Start Up



#### พัฒนาผู้ประกอบการเริ่มต้น (SMEs/SMEs Start Up)

Development of SMEs/SMEs Start Up

ร่วมกับมหาวิทยาลัยสร้างสรรค์นวัตกรรม / Collaborate with universities to create innovations



- Co-Working Space

10 แห่ง

จัดพื้นที่แล้วรวม 10 แห่ง มี  
ผู้ใช้พื้นที่รวม 40,601 ราย  
สร้างผลงาน 1,516 ผลงาน



- Smart Start Idea

1,800 ผลงาน

จัดประกวดแล้ว 12 ครั้ง รวม  
3,060 ผลงาน



- Startup University

Model 200 ผลิตภัณฑ์

นักศึกษาจัดทำผลิตภัณฑ์  
สินค้า/บริการต้นแบบ  
(Prototype) แล้วเสร็จ 200  
ผลิตภัณฑ์



- Smart Startup

Company 10 กิจการ

จัดตั้ง Smart Startup  
Company แล้วเสร็จ 11 กิจการ  
(6 มหาวิทยาลัย) และส่งต่อ  
เพื่อพัฒนาศักยภาพ 23 กิจการ  
เข้ารับการ Grooming ปี 63

- 10 Co-working Space areas

All the 10 areas have been set up. 40,601 participants have used the space and created 1,516 workpieces.

- Smart Start idea - 1,800 workpieces

All the 10 areas have been set up. 40,601 participants have used the space and created 1,516 workpieces.

- Start Up University Model-200 products.

Students have created 200 prototype products/ services.

- 10 Smart Start Up Companies

The Bank has cooperated with 6 universities to establish 11 Smart Startup Companies and referred 23 companies for potential development in Grooming program in 2020.

ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ธุรกิจให้เติบโต / Promote Business Growth



- สูดยอด SMEs Startup ตัวจริง 1,000 ทีม

- ต่อยอดธุรกิจเพื่อเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ > 10 ราย

จัดกิจกรรมอบรม "GSB SMEs Startup New Normal" เมื่อ 3 ตุลาคม 2563 ผู้เข้าร่วม 91 คน

- 1,000 teams of the Best SMEs Start Up

- Develop business to become new SMEs > 10 entrepreneurs

Organized a training course on 'GSB SMEs Startup New Normal' on 3 Oct 2020.

There were 91 participants.



การพัฒนาผู้ประกอบการร่วมกับมหาวิทยาลัย ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และจัดกิจกรรม Starting up together by GSB อบรมความรู้และเชื่อมความสัมพันธ์ผู้ที่เคยเข้าร่วมโครงการแล้ว จำนวน 93 คน

Collaborated with universities to develop entrepreneurs which meet the specified targets and organized the 'Starting up together by GSB' to provide knowledge and connect relationships with 93 former participants.



## 4

## ยกระดับชุมชนให้มีรายได้ ตลาดนัดประชารัฐสร้างไทย/ประชารัฐ/วายุภักษ์

## Income Generation for Communities by Pracharat Sang Thai / Pracharat / Wayuphak Markets

ธนาคารได้เห็นชอบแนวทางการดำเนินงานโครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ประจำปี 2563 เพื่อสร้างช่องทางการตลาดแก่ผู้ประกอบการรายย่อย โดยจัดตั้งแผงค้าชั่วคราว สำหรับรองรับในการจำหน่ายสินค้า บริการ เพื่อเสริมรายได้ สร้างตลาด Offline ให้กับผู้มีรายได้น้อย ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) และลูกค้าธนาคารที่ต้องการแหล่งพื้นที่ขาย ส่งเสริมให้ชุมชนเป็นสังคมไร้หนี้ นอกเหนือจากนี้ ส่งเสริมให้ประชาชนฐานรากมีวินัยการเงิน ลดการพึ่งพาหนี้ในระบบ ธนาคารออมสินจึงได้จัดทำโครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ประจำปี 2563 ให้มีความสอดคล้องกับภารกิจของธนาคาร ในการเป็นผู้นำส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

โดยในปี 2563 ได้มีจำนวนร้านค้าเข้าร่วมโครงการจำนวน 1,800 ร้านค้า สามารถสร้างช่องทางตลาด 13,215 ร้านค้า (แบ่งเป็นรูปแบบออนไลน์จำนวน 8,637 ร้านค้า และรูปแบบออฟไลน์จำนวน 4,578 ร้านค้า) ผ่าน Line/Facebook

The Bank has approved the guidelines for the implementation of the 'Pracharat Om Sin Sang Thai' Market for 2020 to create marketing channel for small entrepreneurs by allowing persons who have been affected from COVID-19 outbreaks and bank customers who need selling space to set up temporary stalls to distribute their products and services to increase incomes. The project would create offline marketing for low income people, encourage the communities to avoid informal debt, support grassroots people to have financial discipline, reduce dependence on informal debt. GSB has implemented 'Pracharat Om Sin Sang Thai' Market Project for 2020 to be in line with the Bank's mission to promote sustainable strength of the communities.

In 2020, there are 1,800 stores participated in the project which created marketing channels via Line/Facebook for 13,215 stores (divided into 8,637 online stores and 4,578 offline stores)



โดยในปี 2563

ได้มีจำนวนร้านค้าเข้าร่วมโครงการจำนวน **1,800** ร้านค้า สามารถสร้างช่องทางตลาด **13,215** ร้านค้า

In 2020, there are 1,800 stores participated in the project which created marketing channels via Line/Facebook for 13,215 stores.



## โครงการ “Thailand Street Food by GSB” ออมสินชวนชิมริมทาง/ Community GSB Street Food

### “Thailand Street Food By GSB” / Community GSB Street Food Project

ธนาคารได้ร่วมส่งเสริมผู้ประกอบการร้านอาหารริมทาง (Street Food) ทั่วประเทศไทย เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ และสนับสนุน กระจายรายได้สู่ชุมชน โดยรัฐบาลมีนโยบายที่จะให้ร้านอาหารริมทางเป็นจุดขายด้านการท่องเที่ยวในระดับประเทศ ด้วยการยกระดับมาตรฐานอาหารให้มีความสะอาด ความอร่อย และถูกสุขลักษณะ อีกทั้งยังมีการจัดระเบียบพื้นที่ร้านค้าบนทางเท้าให้มีความเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย

โดยในปี 2563 ได้มีจำนวนร้านค้ากว่า 2,200 ร้านค้า ที่ได้เข้าร่วมโครงการ Thailand Street Food by GSB โดยผ่านการอบรมจำนวน 2,270 ร้านค้า จัดรายการออมสินชวนชิมริมทางร้านค้าแล้ว 6 ภาค/จัดงาน Street Food แล้ว 5 ครั้ง

The Bank has promoted street food entrepreneurs nationwide to stimulate the economy and support income distribution to the communities. The government has a policy to promote street food entrepreneurs to be attractions and selling points for tourism at the national level and aimed to raise the food standard to be clean, delicious and hygienic. In addition, the food stores on the sidewalk would be properly organized to create good images for Thailand's tourism.

In 2020, there were more than 2,200 stores participated in the project and 2,270 shops received trainings. “Thailand Street Food By GSB” were organized in 6 regions of Thailand / 5 Community GSB Street Food events were also held.

นอกจากภารกิจที่ธนาคารได้ดำเนินการเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงการเงินแก่กลุ่มลูกค้าฐานรากนั้น ในอีกบทบาทหนึ่งของธนาคาร ยังมีส่วนสนับสนุนบทบาทของภาครัฐต่อการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคมผ่านการส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่จำเป็น รวมถึงการดำเนินงานอื่น ๆ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น สถาบันการเงินประชาชน การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

In addition to its mission, the Bank has a role to create opportunities for grassroots customers to access to financial sources as well as to support the government's role in enhancing quality of life of the people through promoting access to essential financial products and initiate operations that would improve well-being society. Some of the key implementations are public financial institutions, solving informal debt problems with the following details:



โดยในปี 2563

ได้มีจำนวนร้านค้ากว่า **2,200** ร้านค้า ที่ได้เข้าร่วมโครงการฯ โดยผ่านการอบรมจำนวน **2,270** ร้านค้า

In 2020, there were more than 2,200 stores participated in the project and 2,270 shops received trainings.



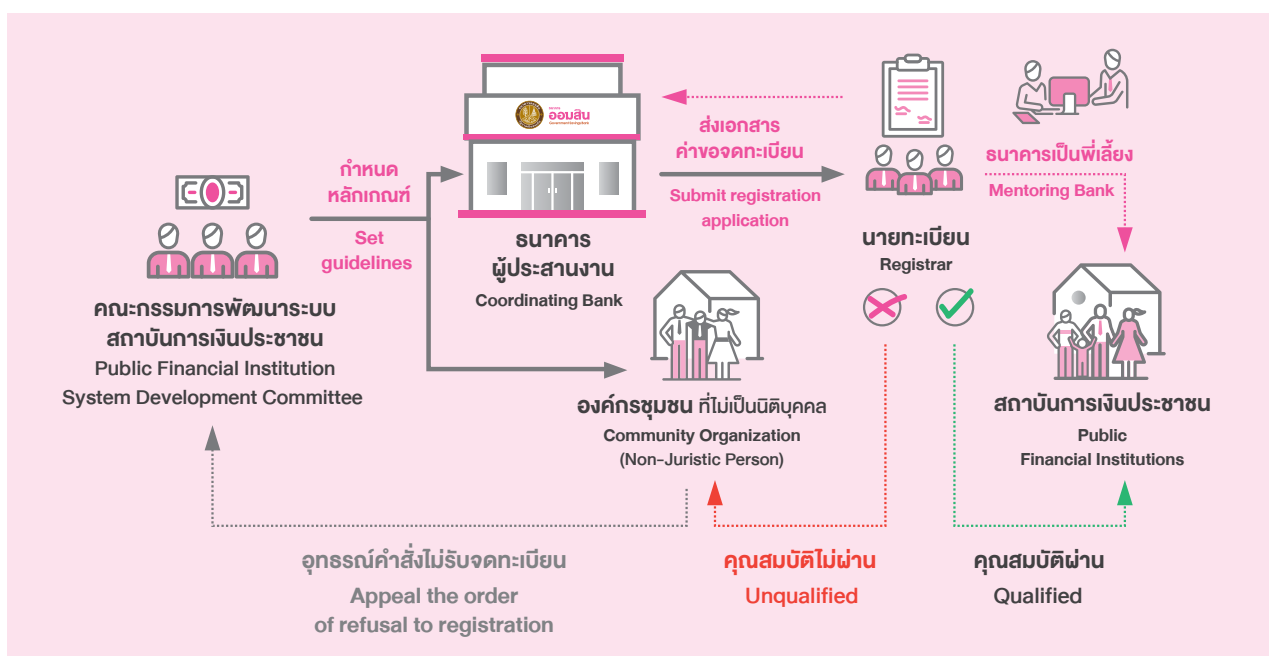
## 6 สถาบันการเงินประชาชน FS13 Public Financial Institutions

ตามที่รัฐบาลกำหนดนโยบายการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติด้านการยกระดับศักยภาพ โดยการสนับสนุนรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่สร้างประโยชน์ร่วมกันระหว่างสถาบันการเงินและองค์กรการเงินชุมชน โดยเตรียมยกระดับองค์กรการเงินชุมชนเป็น “สถาบันการเงินประชาชน” ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการพัฒนาระบบสถาบันการเงินประชาชน ทำหน้าที่วางกรอบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในการส่งเสริมและกำกับดูแลสถาบันการเงินประชาชน อันจะทำให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และมีความยั่งยืนในการพึ่งพาตนเองภายในชุมชน โดยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 (พ.ร.บ.ฯ) เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2562 และมีผลบังคับใช้วันที่ 28 สิงหาคม 2562

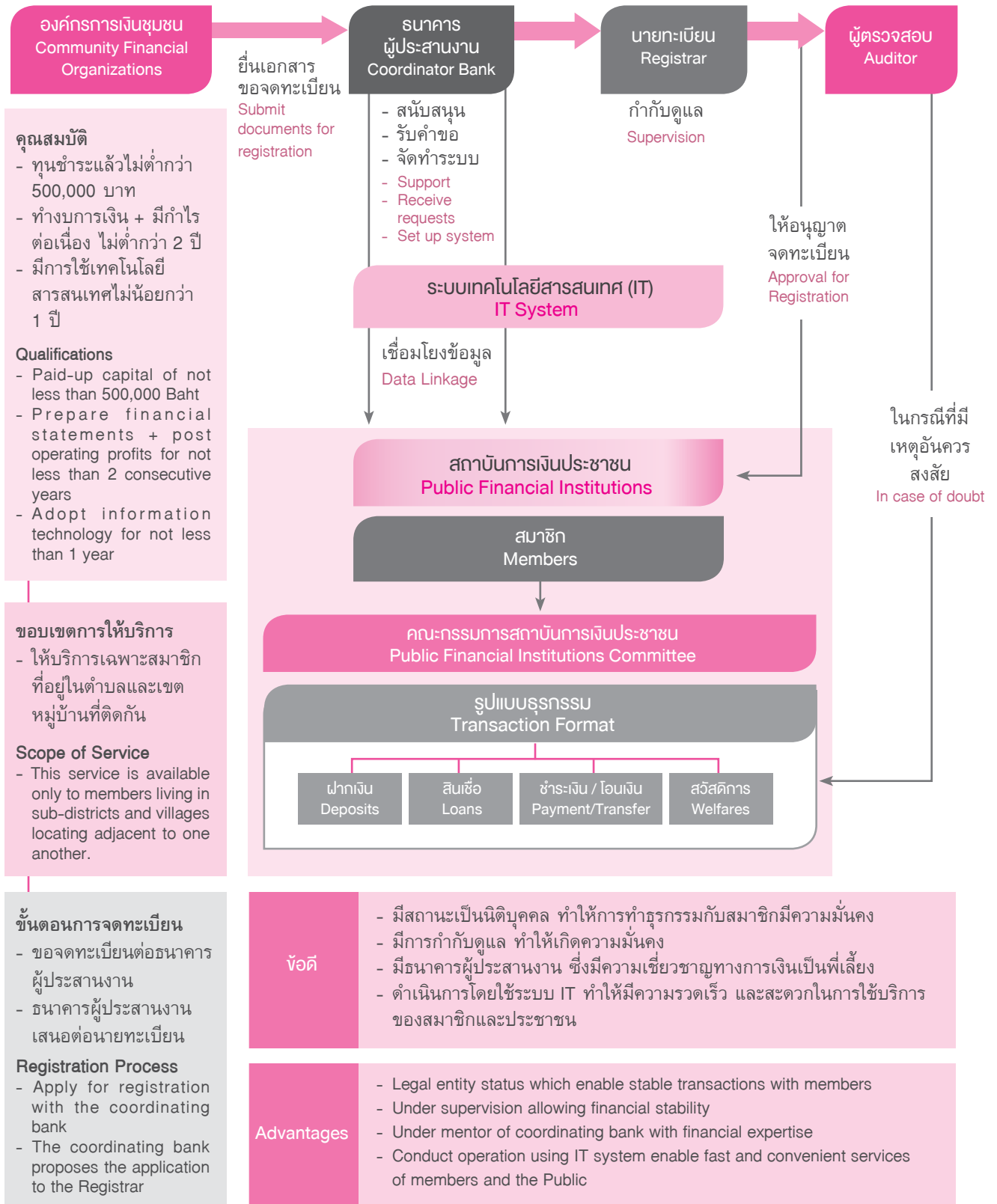
ธนาคารออมสินในฐานะธนาคารผู้ประสานงานตาม พ.ร.บ.ฯ มีหน้าที่สนับสนุนและประสานงานการดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชน รวมถึงให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การรับคำขอ จัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน จัดทำและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการทางการเงิน ระบบการโอนเงิน ระบบบัญชี ระบบทะเบียน ระบบความปลอดภัย ระบบฐานข้อมูล ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง ระบบมาตรฐาน การให้บริการ หรือระบบอื่นใดที่จำเป็นในการให้บริการของสถาบันการเงินประชาชน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและความพร้อม เพื่อให้สถาบันการเงินประชาชนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถเป็นที่พึ่งของคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนได้

The government has a policy to drive national reforms under the national strategic framework for enhancing potential by supporting financial services that create mutual benefits between financial institutions and community financial organizations. To realize this, the government has a plan upgrade the community financial organizations to "public financial institutions" which are juristic person and under public financial institution system development committee. The committee is responsible for stipulating the policy framework and operational guidelines for promoting and supervising public financial institutions in order to enable the public financial institutions to conduct operations with efficiency, in compliance with standard, sustainable and self-reliance within the community. Thus, Public Financial Institutions Act B.E. 2562 (2019) (the Act) was announced on 30th April 2019 and enforced on 28<sup>th</sup> August 2019.

GSB, as a coordinating bank under the Act, has a duty to support and coordinate the operations of public financial institutions and to provide advice in various areas, as well as accepting requests, establishment of public financial institutions, prepare and develop information technology systems for financial services, money transfer system, accounting system, registration system, security system, database system, risk management system, standard system, provision of services or any other systems necessary for the provision of services of public financial institutions, including the development of potential and readiness in order to develop public financial institutions continuously and be able to support the people in the communities on sustainable basis.



สรุปภาพรวมการจดทะเบียนและการดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชน  
Summary of Registration and Operations of Public Financial Institutions



สำหรับปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินงานกิจกรรมที่สำคัญภายใต้โครงการสถาบันเงินประชาชน ดังนี้

In 2020, the Bank has carried out important activities under the Public Financial Institutions Program as follows:

- สร้างการรับรู้และความเข้าใจพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน โดยอบรมสร้างการรับรู้และความเข้าใจพระราชบัญญัติสถาบันการเงินชุมชนจำนวน 265 แห่ง และดำเนินการเตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชนตาม พ.ร.บ.ย มาตรา 16 จำนวน 155 แห่ง
- สนับสนุนและการจัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน 3 แห่ง คือ สถาบันการเงินประชาชนตำบลบ้านเป่า อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สถาบันการเงินประชาชนตำบลน้ำขาว จังหวัดสงขลา และสถาบันการเงินประชาชนบ้านทานพอ จังหวัดนครศรีธรรมราช
- อบรมเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันการเงินประชาชน
- Create awareness and understanding of the Public Financial Institutions Act by providing training courses on the Public Financial Institutions Act to 265 Communities, and make arrangements and preparations for 155 community financial organizations to become public financial institutions under Section 16 of the Act.
- Support and establish 3 public financial institutions which are Public Financial Institution Ban Pao Sub-district, Phutthaisong District, Buriram Province, Public Financial Institution in Nam Khao Sub-district, Songkhla Province, and Ban Than Pho Public Financial Institution, Nakhon Si Thammarat Province.
- Provide IT training courses for public financial institutions.

## 7 กระบวนการแก้ไขปัญหาหนี้กระบอบ Informal Debt Solving Process

ตามที่กระทรวงการคลังเสนอคณะรัฐมนตรี (ครม.) และมีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2559 เรื่องการบริหารงานเพื่อการแก้ไขปัญหาหนี้กระบอบอย่างบูรณาการและยั่งยืน โดยกระทรวงการคลัง มีหลักการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบด้วยการให้ธนาคารออมสินจัดตั้งหน่วยธุรกิจ (Business Unit) เพื่อรับผิดชอบภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาหนี้กระบอบ โดยเฉพาะ มีหน้าที่ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรนกว่าปกติเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหนี้กระบอบแก่ประชาชน พร้อมทั้งกำหนดให้มีการแยกบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account: PSA)

The Cabinet approved proposal of the Ministry of Finance on 4<sup>th</sup> October 2016 on the management for integrated and sustainable solutions to informal debt problems. The Ministry of Finance has a principle to increase access to formal loans by allowing GSB to establish a business unit to responsible for the task of solving informal debt problems, design and develop loan products with conditions that are more favorable than common loans to solve the problem of informal debt for the people as well as to create separate Public Service Account (PSA).

## 1. แนวทางการดำเนินงานทางการให้บริการสินเชื่อ Implementational Approaches for Loan Services

กระทรวงการคลัง มอบนโยบายให้ธนาคารออมสินช่วยเหลือประชาชนผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็นหนี้ในระบบให้สามารถแก้ไขปัญหา และใช้บริการทางการเงินในระบบได้ ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดนโยบายรัฐ ได้ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรนกว่าปกติ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบแก่ประชาชน พร้อมทั้งกำหนดให้มีการแยกบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (PSA)

จากปัญหาการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย รัฐบาลจึงมีนโยบายด้านมาตรการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจ โดยทำให้รายได้ลดลง/ถูกเลิกจ้าง/สั่งให้หยุดงานชั่วคราว โดยไม่จ่ายเงินเดือน เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 และภัยอื่น ๆ ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน จึงขอให้ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นการเร่งด่วนสำหรับช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) สินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) สามารถเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวในการดำรงชีวิตแก่ประชาชนที่มีรายได้ประจำ หรือที่ไม่มีรายได้ประจำ และป้องกันการผิดนัดชำระหนี้หรือพึ่งพาสินเชื่อในระบบ หรือสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง พร้อมทั้งป้องกันการก่อหนี้ในระบบ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงสินเชื่อในระบบในอัตราที่เหมาะสมได้ ธนาคารจึงได้ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรนกว่าปกติเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบแก่ประชาชน ดังนี้

Ministry of Finance has a policy to assign GSB to help people who are indebted with informal loans and had registered for state welfare to be able to solve their financial problems and access to formal financial services. In this regard, the Department of Product Management, Marketing and Government Policy has designed and developed loan products with conditions that are more favorable than common loans to solve the problem of informal debt for the people as well as to create separate Public Service Account (PSA).

As a result of the COVID-19 pandemic which affects all the countries worldwide including Thailand, the government has initiated measures to help people who have been affected by the outbreak to provide assistances to people affected by the economy whose incomes have been reduced/being laid off/suspended from work temporarily without getting paid due to COVID-19 situations and other disaster to access to sources of funds. Therefore, GSB and the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) are requested to offer urgent low-interest loan products to aid those affected by the COVID-19 situations and people who have been directly and indirectly affected by the situations. The objectives are to temporarily enhance liquidity for people with fixed-incomes or without regular incomes, and prevent debt default or reliance on informal loans or high-interest loans and accumulation of informal debts, enable people to access to formal financial loans at appropriate interest rate. The Bank has, therefore, designed and developed loans products with more lenient conditions to solve informal debt problems for people as following:

สินเชื่อ	กลุ่มเป้าหมาย	วัตถุประสงค์	วงเงินกู้	อัตราดอกเบี้ย	วงเงินโครงการ (ล้านบาท)	เป้าหมาย (ล้านบาท)	จำนวนราย	จำนวนเงินสินเชื่อที่มีการปล่อย (ล้านบาท)
1. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้ในระบบ	ลูกค้าผู้มีรายได้น้อยและประชาชนที่มีปัญหาหนี้ในระบบ	แก้ไขปัญหาหนี้ในระบบที่เกิดขึ้นจากการประกอบอาชีพ หรือเกิดจากการอุปโภคบริโภค โดยต้องไม่เป็นการ Refinance หนี้ในระบบ	สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท/ราย	ดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 1 ต่อเดือน	5,000	-	16,124	713.36
2. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	ผู้มีรายได้น้อยที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	เพื่อเป็นทุนประกอบอาชีพ โดยใช้ บสย. ค่าประกันทุกราย	สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท/ราย	ดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.75 ต่อเดือน	-	-	29,687	1,398.25
3. สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้น้อยสำหรับผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19)	สำหรับผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19)	เพื่อเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวในการดำรงชีวิตเนื่องจากได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) หรือมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายฉุกเฉินในช่วงเวลาที่รายได้ลดลง และเพื่อให้มีเงินเพียงพอในการดำรงชีพโดยไม่จำเป็นต้องผัดนัดชำระหนี้ ฟังพาสินเชื่อในระบบหรือสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง	สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท/ราย	ดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.35 ต่อเดือน	5,000	5,000	45,048	2,160.00
4. สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้น้อยสำหรับผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19)	สำหรับผู้ที่มีอาชีพอิสระแต่มีรายได้น้อยหรือขาดรายได้เนื่องจากได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19)	สำหรับผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) หรือมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายฉุกเฉินในช่วงเวลาที่รายได้ลดลง และเพื่อให้มีเงินเพียงพอในการดำรงชีพโดยไม่จำเป็นต้องผัดนัดชำระหนี้ ฟังพาสินเชื่อในระบบหรือสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง	10,000 บาท/ราย	ดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.10 ต่อเดือน	20,000	20,000	1,732,846	17,328.46

							Operating Results	
Loans	Targeted Group	Objectives	Credit Line	Interest Rate	Project's Credit Line (Million Baht)	Target (Million Baht)	Number of Cases	Total amount of loan granted (Million Baht)
1. People's Bank Loan Program to solve informal debts	Low-income customers and people who are indebted with informal loans	Solve informal debt problems incurred as a result of engaging in occupations or consumptions which are not refinance of formal debts.	Maximum 50,000 Baht/ person	Fixed interest rate at 1% per month	5,000	-	16,124	713.36
2. People's Bank Loan Program for holders of welfare cards	Low-income customers who are holding state welfare cards	To be used as working capital for occupation, guaranteed by Thai Credit Guarantee Corporation.	Maximum 50,000 Baht/ person	Fixed interest rate at 0.75% per month	-	-	29,687	1,398.25
3. Loan for daily expenses program for individuals who have been affected by COVID-19	For fixed-income earners whose incomes have been reduced or lost due to COVID-19 pandemic.	To temporarily enhance liquidity to cover daily expenses due to impact of COVID-19 or needs for emergency expenses during the times when their incomes have been reduced and to have sufficient money to cover daily expenses without default on debt/reliance on informal loans or high-interest loans.	Maximum 50,000 Baht/ person	Fixed interest rate at 0.35% per month	5,000	5,000	45,048	2,160.00
4. Loan for daily expenses program for self-employed persons who have been affected by COVID-19	For self-employed persons whose incomes have been reduced or lost due to COVID-19 pandemic.		10,000 Baht/ person	Fixed interest rate at 0.10% per month	20,000	20,000	1,732,846	17,328.46

## 2. แนวทางการดำเนินงานทางด้านการพัฒนาลูกค้าผู้มีรายได้น้อย

### Implementational Approaches for Development of Low-income Customers

ตามที่กระทรวงการคลัง มี/มอบนโยบายให้ธนาคารออมสินช่วยเหลือประชาชนผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็นหนี้ในระบบ ให้สามารถแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ และใช้บริการทางการเงินในระบบได้ และรัฐบาลมีนโยบายพัฒนาให้ยกระดับรายได้ของผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐให้หลุดพ้นจากความยากจน โดยธนาคารได้จัดทำแผนงานให้มีความสอดคล้องกับภารกิจของธนาคาร ในการเป็นผู้นำส่งเสริมการออมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุข และอนาคตที่มั่นคงของประชาชนระดับฐานราก ดังนี้



The Ministry of Finance has formulated a policy which assigned GSB to help people who are indebted with informal loans and had registered for state welfares to be able to solve their financial problems and have access to formal financial services. In addition, the government has also developed a policy to raise incomes of state welfare registrants to be above poverty level. In this regard, the Bank has prepared work plans to be consistent with the Bank's mission to enhance the promotion of savings for sustainable development of the country, happiness and stable future for grassroots people as following:

## 2.1 โครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy: FL)

### Financial Literacy (FL) Project

ธนาคารสนับสนุนมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อเพิ่มรายได้ และสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ประสงค์พัฒนาตนเองโดยเลือกโครงการให้ความรู้ทางการเงิน (FL) ซึ่งเป็นกระบวนการให้ความรู้ โดยจัดทำสื่อวีดิทัศน์ และสื่อเอกสารสำหรับใช้ในการอบรมตามจำนวนของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ของสาขา โดยมีรายละเอียดเนื้อหา แนวทางเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวันการมีวินัยทางการเงิน การเป็นหนี้อย่างมีความสุข การไม่พึ่งพาทน้นนอกระบบ มีการสอนให้ผู้เข้าอบรมทำบัญชีรับ-จ่าย คร่าวเรือน และการสร้างวินัยทางการเงิน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งมีผู้เข้าอบรม จำนวน 69,890 ราย มีการพัฒนาความรู้ที่เพิ่มขึ้น 67,081 ราย คิดเป็นร้อยละ 96

The Bank supports measures to improve the quality of life of holders of welfare cards by providing financial literacy to increase income and access to formal sources of capital to the card holders who desired to develop themselves via Financial Literacy (FL) Program. The Program is an educational process and produced in the form of video media and teaching materials according to the number of targeted groups in the area of branch offices. Program contents consist of the sufficiency economy principles which can be applied in daily life, foster financial discipline to enhance happiness and not relying on informal debt. Participants were taught on how to prepare household accounting and to foster financial discipline according to the philosophy of sufficiency economy. There were 69,890 participants, out of which 67,081 people, or 96 percent had improved their knowledge.

## 2.2 โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน

### People's University Project

ตามที่ธนาคารมีภารกิจในการเป็นผู้ส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจจนพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถขององค์กร เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุข และอนาคตที่มั่นคงของประชาชนระดับฐานราก ในปี 2563 ได้มีการจัดกิจกรรมให้กับชุมชนผ่านกิจกรรมโครงการ ออมสินสนับสนุน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ แก่ประชาชนฐานราก ภายใต้แนวคิด "GSB บัณฑิต บัณฑิตเงิน" โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาอาชีพประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) และกลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยมุ่งเน้นที่บทบาทตามภารกิจหลัก "Social Bank" ในการดูแลกลุ่มลูกค้าฐานราก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและเป็นการสร้างความยั่งยืนให้แก่ประเทศไทย โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 10,137 ราย

GSB has a mission to promote sustainable strength of the community by incorporating social responsibility into every business process until it becomes part of the organization's capabilities with the goals to create sustainable development, enhance happiness and ensure stable future of the grassroots people. In 2020, the Bank organized several activities for communities namely GSB Occupation and Income Generation for Grassroots Project under the concept of "GSB Pan Ngarn, Pan Ngern" in order to develop career for the targeted groups who are people affected by the COVID-19 and low-income earners. The Bank emphasized on carrying out its role as a "Social Bank", in accordance with its main mission, to support the grassroots people, reduce social inequality and to create sustainability for Thailand. In this regard, there were 10,137 participants in the activities.



มีผู้เข้าอบรมและ  
มีการพัฒนา  
ความรู้ที่เพิ่มขึ้น

67,081  
ราย

There were  
67,081  
participants  
in the training  
and knowledge  
development.



มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม  
สร้างอาชีพ สร้างรายได้  
แก่ประชาชนฐานราก

10,137  
ราย

There were  
10,137  
participants in  
activities to create  
careers and  
generate incomes  
for the grassroots  
people.

## 2.3 การให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy : OFL)

### Online Financial Literacy (OFL)

การให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy : OFL) แก่กลุ่มลูกค้าฐานรากที่ประสงค์พัฒนาตนเองโดยเลือกโครงการให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy : OFL) โดยมีการจ้างออกแบบและพัฒนาระบบงานให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy : OFL) ให้สามารถใช้งานได้ผ่านเว็บไซต์ “ออมตังค์” (oomtang.gsb.or.th) โดยเริ่มเปิดผ่านเว็บไซต์ใช้งานได้ตั้งแต่ธันวาคม ปี 2563 และ Application Mobile “Oomtang” ซึ่งจะเปิดให้เข้าใช้งานได้ในปี 2564 เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึงช่องทางการให้ความรู้ทางการเงินของกลุ่มลูกค้าฐานราก โดยที่ผ่านมามีผู้เข้าใช้งานระบบทั้งหมด 5,250 ราย

ทั้งนี้ระบบให้ความรู้ทางการเงินแบบออนไลน์ จะช่วยให้เกิดการเข้าถึงองค์ความรู้ทางการเงินได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง เท่าเทียมกัน และผู้เรียนสามารถใช้เครื่องมือนี้ในการทบทวนและประเมินความรู้ความเข้าใจได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

The Bank also provided Online Financial Literacy (OFL) to grassroots people who desired to develop themselves by taking Online Financial Literacy (OFL) program. GSB has hired specialists to design and develop Online Financial Literacy (OFL) system that can be used via oomtang.gsb.or.th. The program will be available via the website from December 2020 and Application Mobile “Oomtang” will be available in 2021 to facilitate and provide opportunities for grassroots people to access to financial education. Since its establishment, more than 5,250 users have used the system.

The OFL system will enable people of all levels to have equal opportunities to access financial knowledge. Moreover, learners can adopt this tool to continuously review and evaluate their own understanding.

## 2.4 โครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย

### Pracharat Om Sin Sang Thai Market Project

เป็นโครงการเพื่อสร้างช่องทางการตลาด (Offline) ให้กับผู้มีรายได้น้อย โดยจัดตั้งแผงค้าชั่วคราวหรือแผงค้าถาวรสำหรับรองรับผู้ประกอบการรายย่อยที่เข้าร่วมโครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ที่ต้องการพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้า/บริการ เพื่อเสริมสร้างรายได้ จำนวนไม่น้อยกว่า 6,000 ร้านค้า โดยใช้พื้นที่ในบริเวณสำนักงานธนาคารออมสินภาค/เขต/สาขา ทั่วประเทศ หรือพื้นที่อื่นที่มีความเหมาะสม โดยการสนับสนุนจากความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งโครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 6,705 ร้านค้า และมีรายได้เพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 91

This project aims to create marketing channels (Offline) for low-income earners by set up temporary stalls or permanent stalls to accommodate not less than 6,000 small entrepreneurs who participated in the Pracharat Om Sin Sang Thai Market Project and required space to distribute their products/services to generate incomes. The project utilized spaces in the premises of GSB office/district/branch nationwide or other suitable areas under support and cooperation of both government agencies or private sector. There was a total of 6,705 shops participated in the project and were able to increase their incomes by 91 percent.



การให้ความรู้การเงิน  
ออนไลน์ มีผู้เข้าใช้  
จากระบบทั้งหมด

5,250  
ราย

Provide online  
financial  
education to  
total of 5,250  
system users.



สร้างช่องทางการตลาด  
ให้กับผู้มีรายได้น้อย  
มีผู้เข้าร่วมโครงการ

6,705  
ร้านค้า

There are  
6,705 shops  
participating  
in the project to  
create marketing  
channels for  
low-income earners.

# การให้ความรู้ทางการเงิน <sup>103-1</sup>

## Financial Literacy

จากสถานการณ์สภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยเฉพาะโครงสร้างทางสังคมที่มีช่องว่างของ “ความรู้ทางการเงิน” ทำให้สังคมบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจต่อการใช้บริการทางการเงินที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ธนาคารออมสินได้ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ทางการเงินแก่สังคมมาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังว่าธนาคารจะเป็นส่วนหนึ่งต่อการสร้างผลเชิงบวกแก่สังคม “Making POSITIVE Impact on Society” เพื่อให้กลุ่มเด็กและเยาวชนกลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไปนี้ได้รับการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น



As a result of COVID-19 pandemic, the economic situation has changed drastically, especially the social structure with “Financial literacy” gaps which caused certain social groups to lack knowledge and understanding of appropriate financial services which would be able to enhance their quality of life. In this regard, GSB has adjusted its role to Social Development Banking and continuously promoted and provided financial knowledge to the society with the hope that the Bank will contribute to “Making POSITIVE Impact on Society” in order to enhance quality of life for these groups of people.



## เป้าหมายการให้ความรู้ทางการเงิน <sup>103-2</sup>

### Financial Literacy Goals

- การให้ความรู้ทางการเงิน Financial Literacy >100,000 ราย (FL In process/FL Plus)
- การส่งเสริมการออมผ่านโครงการธนาคารโรงเรียน และ Virtual School Bank: มีสมาชิกธนาคารโรงเรียน 100,000 บัญชี
- มีสมาชิก Virtual School Bank มากกว่า 1,000 แห่ง
- ให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกค้าย่อย และลูกค้าองค์กรชุมชน
- การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อย (พ่อค้าแม่ค้า)
- ส่งเสริมการออมและสร้างความมั่นคงในชีวิตของผู้สูงวัยผ่านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร
- Provide Financial Literacy to more than 100,000 persons (FL In process/FL Plus)
- Promotion of savings through the school bank and Virtual School Banks Projects with 100,000 accounts.
- More than 1,000 Virtual School Bank members.
- Provide financial literacy to government teachers, educational personnel, retail customers and community corporate customers.
- Develop the potential of small business entrepreneurs (Merchants).
- Promote savings and create financial stability for the elderly through banking products.

## แนวการบริหารการให้ความรู้ทางการเงิน

### Management Guidelines of Financial Literacy

ธนาคารได้มีการดำเนินงานยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงินสนับสนุนและสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้แก่ กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน โดยมีรายละเอียดดังนี้

The Bank has carried out activities to enhance the promotion of savings, create financial discipline, support and provide opportunities to children and youth, grassroots people and the general public and the elderly group to access to sources of fund for sustainable development. The details are as following:

#### การดำเนินงานที่สำคัญ <sup>103-3</sup> Key Operating Results

1



##### กลุ่มเด็กและเยาวชน / Children and Youth

- โครงการธนาคารโรงเรียน 1,235 แห่ง สมาชิก 2.17 ล้านราย
- ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank) 2,641 แห่ง สมาชิก 496,123 ราย
- นักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารมีระดับทักษะทางการเงินสูงกว่าค่าเฉลี่ยในประเทศ
- เพิ่มช่องทางการออมให้แก่เด็กและเยาวชนออมฟรี 24 ชั่วโมงผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- School Bank Project 1,235 schools 2.17 million members
- Virtual School Bank 2,641 schools 496,123 members
- Students in the School Bank Project have financial literacy higher than the national average.
- Provide additional 24-hours savings channel for children and youth to deposit saving without bank fees via counter service.

2



##### กลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไป / Grassroots People and the General Public

ให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าองค์กรชุมชน

- ให้ความรู้ทางการเงิน Financial Literacy อบรมแล้ว 125,800 ราย
- มหาวิทยาลัยประชาชน อบรมแล้ว 10,153 ราย

Provide financial literacy to government teachers, educational personnel, retail customers and community corporate customers.

- Provided training on financial literacy to 125,800 persons
- People's University-benefited 10,153 persons

3



##### กลุ่มผู้สูงอายุ / The Elderly

- การส่งเสริมการออมและสร้างความมั่นคงในชีวิตของผู้สูงอายุผ่านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เงินฝากรวม 32,333 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 4,498 ล้านบาท และยอดการอนุมัติสินเชื่อรวม 1,392 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 289 ล้านบาท

- การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุผ่าน GSB Senior Wow มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้น 2,722 ราย

Promote savings and create financial stability for the elderly through banking products. Total deposits of 32,333 Million Baht, an increase of 4,498 Million Baht from the previous year, and a total loan approval amount of 1,392 Million Baht, an increase of 289 Million Baht from the previous year.

- Improve the quality of life for the elderly through GSB Senior Wow application, the number of members increased by 2,722 persons.



# 1 การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและสนับสนุนวินัยการออมให้กับเด็ก/เยาวชน Public Financial Institutions

**ชุมชนธนาคารโรงเรียน**

- ธนาคารโรงเรียน
- Virtual School Bank
- Digital School Bank
- ส่งเสริมศักยภาพเยาวชนด้านดนตรี กีฬา วิชาการ

ต่อยอดและพัฒนาศักยภาพเยาวชนที่เป็นสมาชิกธนาคารโรงเรียน และธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง ด้วยกิจกรรมการแข่งขันกีฬา การประกวดดนตรี และการส่งเสริมทางด้านวิชาการ

**School Bank Community**

- School Bank
- Virtual School Bank
- Digital School Bank
- Promote the music, sports, academics potential of youth

Continue and develop the potential of youth who are members of the School Bank and Virtual School Bank by organizing sports competitions, music contests and academic promotion.

2541 1998	2559 2016	2562-2563 2019-2020
ธนาคารโรงเรียน School Bank	Virtual School Bank	Digital School Bank
<p>เป็นการจำลองสาขาของธนาคารในสถาบันการศึกษา และให้นักเรียน นักศึกษา เป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินสาขา</p>  <p>School Banks are simulated bank branch offices in educational institutions which are operated by students themselves under the supervision of GSB branch.</p>	<p>เป็นธนาคารโรงเรียนเสมือนจริงในรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์แบบสามมิติ</p>  <p>Is a Virtual School Bank in the form of a 3D social network.</p>	<p>ประยุกต์บริการ GSB Corporate Internet Banking และบริการ Mobile Banking (MyMo) ทดแทนระบบงานธนาคารโรงเรียนเดิม</p> <p>Digital School Bank Apply GSB Corporate Internet Banking and Mobile Banking (MyMo) to replace the existing School Bank system.</p>



ปี 2562-2563 เน้นการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนผ่าน "Digital School Bank" เพื่อให้มีเป็นช่องทางในการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน เกิดการออมเงินอย่างต่อเนื่องกับธนาคารแม้ว่าจะจบการศึกษาไปแล้ว

During 2019-2020, the Bank focused on strengthening communities through "Digital School Bank" as channels to promote savings and create financial discipline and encourage students to continue to maintain their savings with the Bank even after graduation.

## 1.1 โครงการธนาคารโรงเรียน (ปีที่ 23)

จากปณิธานของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ด้านการออม ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร นำมาสู่โครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินการธนาคารด้วยตนเอง ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินสาขาที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงเพื่อมุ่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางการเงินแก่เยาวชน ช่วยปลูกฝังวินัยและพื้นฐานการเงินและการออมที่ดีตั้งแต่วัยเยาว์ อันมีส่วนสนับสนุนให้เยาวชนมีความรับผิดชอบทางการเงินของตนเองรู้จักวางแผนทางการเงิน เมื่อเติบโตขึ้นเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีฐานการออมมั่นคงต่อไป และมุ่งหมายที่จะช่วยลดอัตราความยากจนของประเทศ

ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบัน ธนาคารโรงเรียนมีจำนวน 1,235 แห่ง นักเรียนที่เป็นสมาชิกจำนวน 2,171,284 คน บัญชีเงินฝากจำนวน 2,604,449 บัญชี และเงินออมสะสมทั้งหมด 1,199,209,884 บาท



**ธนาคารโรงเรียน**  
มีจำนวน  
**1,235**  
แห่ง



**เงินออมสะสมทั้งหมด**  
**1,199,209,884**  
บาท

## 1.1 School Bank Project (23<sup>rd</sup> Year)

As a result of His Majesty King Vajiravudh's (Rama VI) intention to promote savings which is in line with the Sufficiency Economy Philosophy of His Majesty King Bhumibol Adulyadej, GSB has initiated the School Bank Project to provide opportunities for students to conduct banking transaction by themselves under the supervision of GSB branch that acts as a mentor. The objectives are to promote financial literacy for youth, nurture discipline and foundations of good financial knowledge and savings from the foundation which encourages youth to have financial responsibility and knowledge on financial plan. When they grow up, they will become adults with stable saving discipline and able to help reduce the country's poverty rate.

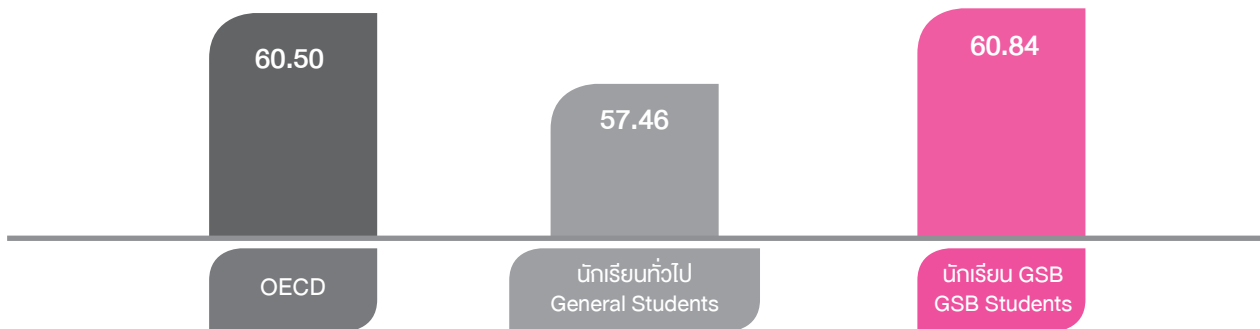
The project has been initiated by GSB since 1998 until the present year and established 1,235 school banks with 2,171,284 member students, 2,604,449 deposit accounts and total accumulated savings of 1,199,209,884 Baht.



1,235 GSB  
School Banks,  
total savings of  
1,199,209,884 Baht.

### ทักษะทางการเงินของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน Financial Literacy Skill of students in the School Bank Project

ปี 2563 นักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน มีระดับทักษะทางการเงิน **สูงกว่า** ภาพรวมของประเทศไทย  
In 2020, students in the School Bank Project have financial literacy **higher** than the national average.



ทักษะทางการเงิน  
(Financial Literacy Skill)

- ความรู้ทางการเงิน (Financial Knowledge : FK)
- พฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior : FB)
- ทัศนคติทางการเงิน (Financial Attitude : FA)

ที่มา : ผลการสำรวจโครงการประเมินทักษะทางการเงิน และการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน ปี 2563  
Source : Survey Results of the Student Financial Literacy and Savings Program in GSB School Bank Project in 2020



ผลสำเร็จตามแผนการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ  
Performance results of the main community strengthening plan

\* ดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 100 (จำนวน 15 แผนงาน)

\* Achieved 100 percent goals (15 plans)

## 1.2 โครงการธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง Virtual School Bank (ปีที่ 5) Virtual School Bank Project (5<sup>th</sup> Year)

ธนาคารได้ออกแบบและพัฒนาสื่อออนไลน์สามมิติ Virtual School Bank โดยการท่องเที่ยวโปรแกรมจำลองในโลกออนไลน์เสมือนจริง (Virtual 3D) อีกทั้งยังเป็นกิจกรรมหนึ่งในการสนับสนุนนโยบายกระทรวงศึกษาธิการเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ โดยใน Virtual School Bank จะประกอบไปด้วย ธนาคารโรงเรียน อาคารฝึกปฏิบัติงานธนาคาร อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ออนไลน์ สถานที่สำคัญ แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมเศรษฐกิจพอเพียง กิจกรรมความดี และมีเกมต่าง ๆ พร้อมทั้งสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม ปีละ 2,000,000 บาท

โครงการ Virtual School Bank ได้ริเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2559 จนถึงปัจจุบัน มีสถานศึกษาเข้าร่วม 2,641 แห่ง นักเรียนที่เป็นสมาชิก 496,123 คน โดยสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้บนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android หรือทางเว็บไซต์ [www.gsbschoolbank.com](http://www.gsbschoolbank.com)

The Bank has designed and developed 3D online media of Virtual School Bank which is linked to virtual 3D online community. It is also one of the activities to support the Ministry of Education's policy on utilization of digital technology for learning. Virtual School Bank will consist of School Bank, bank training building, building to promote online learning, landmarks and tourist attractions in Thailand, including activities such as sufficiency economy activities, good deeds promotion activities and various mini-games, as well as granting scholarships for students participating in the activities of 2,000,000 Baht per year.

The project has been initiated since 2016. Until present, 2,641 schools have participated in the project with 496,123 member students. The project can be accessed via applications on iOS and Android, or via [www.gsbschoolbank.com](http://www.gsbschoolbank.com).



สถานศึกษาเข้าร่วม

2,641  
แห่ง



นักเรียนที่เป็นสมาชิก

496,123  
คน

There were  
2,641 schools and  
496,123 member  
students participated  
in the project.

### Virtual School Bank



#### ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank)

รางวัล "Highly Commended"  
BEST CSR INITIATIVE

"Highly Commended"  
BEST CSR INITIATIVE Award

รางวัลชมเชย  
ระดับองค์กร ในประเภทรางวัล  
นวัตกรรมดีเด่น ด้านนวัตกรรม  
Consolation Prize  
for Enterprise in the category  
of Outstanding Innovation Award

- มีการจำลองการเป็นพนักงานเทลเลอร์
- บทเรียนให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบบัญชีพื้นฐาน
- การคำนวณดอกเบี้ยจากการฝากเงินเสมือนจริง
- ห้องสมุดออนไลน์
- ติวการเรียนการสอนระดับ ม. 1 และ ม. 4
- ติวสอบเข้ามหาวิทยาลัย
- การให้ความรู้ด้านสถานที่สำคัญของประเทศไทย ศิลปวัฒนธรรม
- บทบาทหน้าที่และความสำคัญของอาชีพต่าง ๆ ที่มีต่อสังคม
- ห้องเพื่อการศึกษาเสมือนจริง ได้แก่ ห้องจริยธรรม คุณธรรม ห้องศาสตร์พระราชา และห้อง Startup
- Simulated Teller
- User lesson on the basic accounting system
- Interest calculation on virtual deposits
- Online library
- Tuition for secondary year 1 and year 4
- Tuition for university entrance examination
- Provide knowledge on important places in Thailand, arts and culture
- Roles and importance of various professions to society
- Virtual study room such as Moral Ethics Room, King's Science Room and Startup Room

ส-สอ / Year	จำนวนนักเรียน (ราย) Number of Students (Persons)	จำนวนโรงเรียน (แห่ง) Number of Schools (Schools)
2563 / 2020	75,894	1,090
ต.ค. 2563 / Oct 2020	190,600	1,458

### 1.3 การสร้างธนาคารโรงเรียนต้นแบบ Creation of Model School Banks

ธนาคารโรงเรียนต้นแบบ เป็นการนำแนวคิดการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development : SD) มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินโครงการธนาคารโรงเรียน เริ่มตั้งแต่ปี 2560-2563 รวมระยะเวลา 4 ปี เพื่อส่งเสริมและปลูกฝังวินัยการออม รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ทางการเงินให้กับเยาวชนที่จะเติบโตไปเป็นทรัพยากรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและประเทศชาติในอนาคต ยกย่องระดับชุมชนสมาชิกธนาคารโรงเรียน ให้เป็นชุมชนต้นแบบการออมโดยสร้างความสมดุลทั้ง 3 ด้าน หรือที่เรียกว่า Triple Bottom Line ประกอบด้วย

1. ด้านเศรษฐกิจ (Economic)
2. ด้านสังคม (Social)
3. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

ปี 2560 ธนาคารคัดเลือกสมาชิกธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน จากจำนวนทั้งสิ้น 1,256 แห่ง เพื่อเป็นธนาคารโรงเรียนต้นแบบ และมีโรงเรียนที่มีความเหมาะสมเป็นธนาคารโรงเรียนต้นแบบ จำนวน 9 แห่ง นำมาถอดองค์ความรู้ด้านส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน ส่งต่อให้กับสมาชิกธนาคารโรงเรียนอื่น ๆ

ปี 2561 เพื่อให้ธนาคารโรงเรียนต้นแบบ ได้สร้างเสริมจริยธรรม คุณธรรม เยาวชนมีความประพฤติและการปฏิบัติตนทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม นอกเหนือจากปลูกฝังและส่งเสริมการมีวินัยการออมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยโรงเรียนต้องส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรมด้วย ทั้งนี้ จะพิจารณาจากโรงเรียนที่ได้รับรางวัลส่งเสริมการออม ระหว่างปี 2556-2560 และมีการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน “ออมสินสร้างโลกชมพู” ภายใต้บริบทที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่ครอบคลุมผลกระทบ 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีสมาชิกธนาคารโรงเรียนที่ร่วมส่งเสริมและปลูกฝังวินัยการออม รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ทางการเงิน ตามแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จำนวน 255 แห่ง และธนาคารได้คัดเลือกธนาคารโรงเรียนต้นแบบ ประจำปี 2561 ที่มีความเหมาะสม จำนวน 13 แห่ง

ปี 2562 ธนาคารออมสินนำ 13 ธนาคารโรงเรียนต้นแบบมาเป็นกรณีศึกษาและตัวอย่างที่ดีของการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ถอดองค์ความรู้จากธนาคารโรงเรียนต้นแบบ ส่งต่อให้กับสมาชิกโครงการธนาคารโรงเรียนอื่น ๆ มากกว่า 400 แห่ง โดยตั้งเป้าหมายในปี 63 จะส่งต่อองค์ความรู้เหล่านี้ให้กับธนาคารโรงเรียนที่เหลือจนครบ 1,240 แห่ง

ปี 2563 ธนาคารออมสินนำ 22 ธนาคารโรงเรียนต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ (ปี 2560-2561) จัดทำหนังสือธนาคารโรงเรียนต้นแบบฉบับรวมเล่มส่งมอบให้กับสถานศึกษาที่เป็นสมาชิกธนาคารโรงเรียน จำนวน 800 แห่ง

During 2017-2020 (total 4 years), GSB has created Model School Banks under the concept of Sustainable Development (SD) to promote and cultivate savings discipline as well as disseminate financial literacy to youth and children who will grow up to be an important resource for future economic and national development, uplifting communities of School Bank members to be model savings communities by creating balance in 3 areas, known as the Triple Bottom Line, consisting of

1. Economic
2. Social
3. Environment

In 2017, the Bank selected 1,256 members of GSB School Banks to be Model School Banks. In addition, the Bank analyzed and disseminate technique of 9 School Banks with successful operations, to promote savings and create financial discipline to other School Bank members.

In 2018, the School Banks have fostered ethics, morality, and encouraged youth and children to do good deeds and contribute to society and the general public. In addition to cultivating and promoting savings discipline and sustainable development, the School Banks also support and organize moral and ethical activities. In this regard, the Bank will consider schools that have received the Savings Promotion Award during the year 2013-2017 and have implemented projects and other activities in accordance with Sustainable Development Policy “Om Sin Sang Lok Chompoo” under the context that responds to the Sustainable Development Goals (SDGs) covering three impacts, namely economy, society and environment. There were 255 School Bank members who participated in promotion and foster savings discipline, dissemination of financial knowledge in accordance with sustainable development guidelines and 3 principles of savings. Moreover, the Bank has selected 13 Model School Banks for the year 2018.



In 2019, the selected 13 Model School Banks were illustrated as case study and good example of sustainable development and technique of their successful operations were disseminated to other 400 School Bank members. The Bank expected that, by 2020, the knowledge would be passed on to all 1,240 School Banks.

In 2020, GSB published book on 22 successful Model School Banks (2017-2018) and presented to 800 educational institutions that are members of School Bank Project.

#### 1.4 โครงการประกวดธนาคารโรงเรียนส่งเสริมการออม ประจำปี 2563 School Banks' Savings Promotion Contest Project for 2020

โครงการประกวดธนาคารโรงเรียนส่งเสริมการออม ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นปลูกฝังนิสัยและเสริมสร้างวินัยรักการออมของเด็กและเยาวชนที่จะเติบโตเป็นทรัพยากรบุคคลอันมีค่าของสังคมในอนาคต และเป็นขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ครูที่ปรึกษา โรงเรียน และสาขาพี่เลี้ยง ธนาคารออมสินภาคที่กำกับดูแล ให้คำปรึกษากับธนาคารโรงเรียนที่มีการส่งเสริมการออมดีเด่น โดยในปี 2563 มีจำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมประกวดทั้งสิ้น 521 โรงเรียน ซึ่งสามารถระบุรายชื่อโรงเรียนที่มียอดการฝากสูงสุดและได้รับโล่รางวัล ดังนี้

The school Banking Contest for Savings Promotion in 2020 aims to instill the habits and strengthen the savings discipline of children and youth who will grow up to be valuable human resources of the society in the future and give morale to the school bank staff, teachers, advisors, mentor branch, GSB regional office which supervise and give advice to the school bank that promote outstanding savings. In 2020 there were total 521 school participating in the contest. The list of school with the highest deposits and award plaques was given as follows:

ลำดับ no.	ชื่อโรงเรียน Name of School	จังหวัด Province	สาขา Branch	ภาค Region
1	โรงเรียนลาซาล La Salle School	สมุทรปราการ Samut Prakan	ลำโรง Samrong	15
2	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) Siam Business Administration Technological College (SBAC)	กรุงเทพมหานคร Bangkok	สะพานใหม่ Saphan Mai	1
3	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค) Eastern College of Technology (E.Tech)	ชลบุรี Chon Buri	พานทอง Phanthong	15
4	วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น Khon Kaen Vocational College	ขอนแก่น Khon Kaen	ศูนย์ราชการ Civic Center	11
5	โรงเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล Nawaminthrachinuthit Satriwitthaya Phutthamonthon School	กรุงเทพมหานคร Bangkok	ขนส่งสายใต้ Bangkok Bus Terminal (Southern Region)	3
6	โรงเรียนนักบุญเปโตร St.Peter School	นครปฐม Nakhon Pathom	สามพราน Sampran	5
7	โรงเรียนบรบือวิทยาคาร Borabue Wittayakhan School	มหาสารคาม Maha Sarakham	บรบือ Borabue	11
8	โรงเรียนจันทบุรุษอนุสรณ์ Chandrubeksa Anusorn School	ร้อยเอ็ด Roi Et	เกษตรวิสัย Kaset Wisai	11
9	โรงเรียนมหาไถ่ศึกษาขอนแก่น Holy Redeemer School Khonkaen	ขอนแก่น Khon Kaen	ศรีจันทร์ Srichan	11
10	โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุตรดิตถ์ Triamudomsuksanomkloa Uttaradit	อุตรดิตถ์ Uttaradit	มุขศาลา Muksala	7

## 1.5 โครงการเงินฝาก Youth Savings

### Youth Savings Project

โครงการเงินฝาก Youth Savings มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการออม ด้วยผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ให้ผลตอบแทนสูงใจ ให้เยาวชนออมต่อเนื่อง โดยเป็นเงินฝากสำหรับนักเรียน นักศึกษา มีเงินเก็บออมใจ และพร้อมใช้ในยามที่ต้องการได้ทุกเมื่อ กับบริการเงินฝากเพื่อเรียก บุคคลธรรมดาไม่หักภาษี เก็บเงินไว้ใช้จ่ายทั่วไป เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการใช้จ่าย

The project aims to promote savings by offering deposit products that provide incentives for children to make continuous savings. There are several types of savings namely Youth Savings which enables students to have savings and ensure that they would have cash available whenever they need, and non-tax-deductible demand deposit for individual which is suitable for depositing cash for general expenses for convenience and flexibility in spending.

#### จุดเด่น Advantages

- บัญชีเงินฝากสำหรับนักเรียน-นักศึกษา ที่มีอายุตั้งแต่ 7-23 ปีบริบูรณ์
- เปิดบัญชีขั้นต่ำเพียง 100 บาท ครั้งต่อไป ไม่ต่ำกว่า 50 บาท
- ได้รับดอกเบี้ยสูงกว่าบัญชีเงินฝากเพื่อเรียกปกติ
- Youth savings accounts for students aged 7-23 years old
- Minimum deposit of 100 Baht for account opening and 50 Baht for each deposit thereafter
- Receive higher interest than normal demand deposit accounts

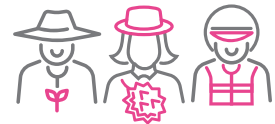
โดย ณ สิ้น ธ.ค. 63 มีจำนวนบัญชีที่เพิ่มขึ้นจำนวน 101,188 บัญชี คิดเป็นรวมบัญชีทั้งหมด 1,310,33 บัญชี และจำนวนเงินฝากเพิ่มขึ้นจำนวน 2,550 ล้านบาท คิดรวมเป็นเงินฝาก 12,214 ล้านบาท

As of the end of December 2020, the number of accounts increased by 101,188 accounts, to a total of 1,310,33 accounts and the deposit amount increased by 2,550 Million Baht, to a total deposits of 12,214,897,222.4 Baht.

## 2

### กลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไป

#### Grassroots People and the General Public



#### 2.1 กิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)

##### Financial Literacy Activities

ธนาคารได้จัดกิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ลูกค้าฐานราก ปี 2563 โดยดำเนินการพัฒนา ศักยภาพแก่ลูกค้าฐานราก ให้มีระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมและ ช่องว่างทางการเงิน ลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบ สามารถสร้างโอกาสในการเข้าใช้บริการทางการเงินในระบบ ลด ละ เลิก ค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิต มีความรู้ และมีภูมิคุ้มกันทางการเงินที่ดีขึ้นผ่านหลักสูตรการบริหารจัดการเงิน ส่วนบุคคล จำนวน 7 หลักสูตร คือ

- รู้ออม
- รู้หนี้สิน
- รู้บัญชีรับ-จ่าย
- รู้พร้อมก่อนเป็นหนี้
- รู้เทคนิคการปลดหนี้
- รู้พอเพียง
- รู้ภัยทางการเงิน

The Bank has organized financial literacy activities for grassroots customers in 2020 by developing potential of grassroots customers to have better quality of life and well-being, reducing social inequality and financial gaps, lessening reliance on informal loan sources and creating opportunities for access to formal financial services, reduce and refrain from unnecessary expenses. This would result in better quality of life, knowledge, and financial immunity through 7 personal money management courses, namely:

- Savings
- Debts
- Personal income and expense accounting
- Preparation to apply for loans
- Techniques to clear off debts
- Sufficiency
- Financial threats

## การดำเนินงานที่สำคัญ Key Operating Results

- กลุ่มลูกค้าฐานรากเข้าร่วมโครงการฯ จำนวนทั้งสิ้น 125,800 ราย
- More than 125,800 grassroots customers joined the project.
- กลุ่มเป้าหมายมีการพัฒนาความรู้ดีขึ้น โดยวัดจากคะแนนทดสอบหลังการอบรม (Post-test) มากกว่าคะแนนทดสอบก่อนการอบรม (Pre-test) จำนวน 121,226 ราย จากเป้าหมายธนาคาร 40,000 ราย (ร้อยละ 80 มีความรู้ที่ดีขึ้น) คิดเป็นร้อยละ 303.07
- The targeted group has improved their knowledge as seen from higher Post-test scores than Pre-test scores-121,226 persons, out of the Bank's target of 40,000 persons (80 percent have better knowledge), or 303.07 percent.
- กลุ่มลูกค้าฐานรากมีการพัฒนาความรู้ที่ดีขึ้น มีเงินออมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 และมีการจัดทำบัญชีรับ-จ่าย จำนวนทั้งสิ้น 29,018 ราย จากเป้าหมาย 20,000 ราย คิดเป็นร้อยละ 145.09
- Grassroots customers have developed better knowledge and increased savings of not less than 10 percent and able to prepare personal income and expense accounting-a total of 29,018 persons out of the target of 20,000, or 145.09 percent.

### 2.2 โครงการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อย (พ่อค้าแม่ค้า)

#### Project to Develop the Potential of Small Business Entrepreneurs (Merchants)

ธนาคารได้สนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่ค้าขายอาหารริมบาทวิถี (Street Food) ซึ่งการให้ความรู้ทางการเงินเป็นอีกโครงการหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนจัดการกระบวนการทางความคิดได้อย่างเหมาะสมและมีแบบแผนมากขึ้น ถือเป็นจุดเริ่มต้นเล็ก ๆ ในการเปลี่ยนแปลงตนเอง ครอบครัว และคนรอบข้าง อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในสังคมและระบบเศรษฐกิจพื้นฐานของประเทศอย่างยั่งยืนในภายภาคหน้าสืบไป โดยรายละเอียดหลักสูตรการอบรม ดังนี้

- การบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล ประกอบด้วย 7 หลักสูตร ดังนี้
  - รู้ออม
  - รู้หนี้สิน
  - รู้บัญชีรับ-จ่าย
  - รู้พร้อมก่อนเป็นหนี้
  - รู้เทคนิคการปลดหนี้
  - รู้พอเพียง
  - รู้ภัยทางการเงิน
- การพัฒนาและยกระดับอาชีพ ประกอบด้วย 3 หลักสูตร ดังนี้
  - แผนธุรกิจ
  - IT ช่วยคุณได้อย่างไร
  - นวัตกรรม...ทำอย่างไรให้ก้าวต่อไป
- สร้างเงินริมบาทวิถีอย่างมืออาชีพกับธนาคารออมสิน
- การสุขาภิบาลอาหารสำหรับผู้สัมผัสอาหาร

The project aims to promote savings by offering deposit products that provide incentives for children to make continuous savings. There are several types of savings namely Youth Savings which enables students to have savings and ensure that they would have cash available whenever they need, and non-tax-deductible demand deposit for individual which is suitable for depositing cash for general expenses for convenience and flexibility in spending.

- The 7 personal money management courses are as following:
  - Savings
  - Debts
  - Personal income and expense accounting
  - Preparation to apply for loans
  - Techniques to clear off debts
  - Sufficiency
  - Financial threats
- The 3 occupational development and upgrading courses are as following:
  - Business plan
  - How IT can help you
  - Innovation...how to move forward
- Generate incomes from street food like a pro with GSB
- Food sanitation for food handlers

## การดำเนินงานที่สำคัญ Key Operating Results

- กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยเป้าหมายเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 2,270 ราย
- กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยเป้าหมายมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น อาทิ
  - รายได้/ยอดขายเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 20 เป็นจำนวนร้อยละ 95.73
  - ขยายช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นร้อยละ 74.10
  - การจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายร้อยละ 24.93
- กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยเป้าหมายมีการพัฒนาความรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 99.60
- กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยเป้าหมายมีการใช้บริการสินเชื่อร้อยละ 99.96
- 2,270 targeted small business entrepreneurs participated in the project.
- Targeted small Business entrepreneurs have better operating results, such as
  - Revenue/sales increased from 20 percent to 95.73 percent
  - Marketing channels were expanded by 74.10 percent
  - 24.93 percent of Business entrepreneurs were able to prepare personal income and expense accounting
- 99.60 percent of targeted small business entrepreneurs were able to enhance their knowledge development.
- 99.96 percent of targeted small business entrepreneurs applied for loans.

### 2.3 โครงการ “มหาวิทยาลัยประชาชน” “People University” Project

ตั้งแต่ปี 2561 ธนาคารร่วมมือสถาบันอุดมศึกษาตามภูมิภาคทั่วประเทศในการเป็นเครือข่ายจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ภายใต้แนวคิด “ความรู้สู่อาชีพ พร้อมเงินทุน” เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ นำทักษะไปประกอบอาชีพ สร้างรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างยั่งยืน เลิกพึ่งพาเงินกู้ยืมนอกระบบ ร่วมกันผลักดันการแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชน ยกระดับรายได้ รวมถึงการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ ซึ่งรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีความสนใจเข้าร่วมโครงการ ตามพื้นที่ของที่ตั้งของมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการ โดยในปี 2563 มีจำนวนผู้เข้าร่วมผ่านการอบรมอาชีพจำนวน 10,153 ราย

Since 2018, GSB has collaborated with higher education institutions in all regions of Thailand to create a network to provide training courses for holders of state welfare cards under the "Knowledge to Occupation with Capital" concept to develop card holders to have knowledge and competency to apply the skills in their occupations to generate incomes for themselves and their families on sustainably, avoid reliance on informal loans, and solve poverty problem of the people, raise their incomes, and provide access to formal sources of funds in order to support measures to improve the quality of life of holders of state welfare cards. The main targeted group are holders of state welfare cards who are interested to participate in the project according to the location of the participating universities. In 2020, there were 10,153 participants who attended occupational trainings.



มีผู้เข้าร่วมผ่าน  
การอบรมอาชีพ

10,153  
ราย

10,153  
participants  
who attended  
occupational  
trainings.



### 3.1 โครงการ “ธนาคารผู้สูงอายุ”

#### “The Elderly Bank” Project

ธนาคารได้เปิดตัว “ธนาคารผู้สูงอายุ” ไปเมื่อต้นไตรมาสที่ 2 ของปี 2560 เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ดอกเบี้ยเงินฝากสูง และคิติดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ รวมถึงกิจกรรมต่อเนื่องสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยให้ยังคงสามารถดำเนินชีวิตโดยมีสถานะการเงินที่มีความมั่นคงในอนาคตที่จะมาถึง

การวางแผนการเงินสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้มีเงินพอใช้จ่ายยามเกษียณ เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะลำพังจะพึ่งแค่เงินบำนาญ-บำนาญเพียงอย่างเดียว ก็อาจจะไม่เพียงพอ เพราะฉะนั้นการนำเงินที่มีไปต่อยอดจึงเป็นทางเลือกที่ดีกว่าการออมเงินแบบง่าย ๆ ที่คุ้นเคยกันคืออย่างการฝากเงินในบัญชีธนาคาร “บัญชีเงินฝากสำหรับผู้สูงอายุ” โดยเฉพาะ ที่ให้ดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป ประกอบด้วย

The Bank launched “The Elderly Bank” at the beginning of Q2 of 2017 to support aging society with financial products and services for the elderly which offers high interest for deposits and charge low interest on loans and organized ongoing activities for the elderly, especially to support Thailand from entering aging society in order to allow the elderly to be able to continue their living with stable financial status in the coming future.

Financial Planning for the elderly is very important in order to allow them to have sufficient living expenses for retirement because they may not be able to rely on their pension fund alone. Therefore, it would be a better idea to utilize the money on hand than simple savings, such as depositing money into a bank account. Hence, the Bank launched “Savings Accounts for the Elderly” which offers higher interest rates than general savings accounts, including

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เงินฝากเพื่อเรียกประชารัฐผู้สูงอายุ รับฝากเฉพาะบุคคล ธรรมดาอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป อัตราดอกเบี้ย 1.00% ต่อปี (ดอกเบี้ยเพิ่ม 100% จากเงินฝากเพื่อเรียกปกติของธนาคาร อยู่ที่ 0.50% ต่อปี)</li> <li>2. เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษผู้สูงอายุ รับฝากเฉพาะบุคคล ธรรมดาอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เปิดบัญชีขั้นต่ำ 10,000 บาท รับฝากสูงสุดรายละไม่เกิน 1 ล้านบาท เปิดได้คนละ 1 บัญชี ระยะเวลารับฝาก 24 เดือน อัตราดอกเบี้ยแบบ ขั้นบันได (Step Up) คือ เดือนที่ 1-6 = 1.00% ต่อปี เดือนที่ 7-12 = 1.50% ต่อปี เดือนที่ 13-18 = 2.00% ต่อปี และเดือนที่ 19-24 = 3.00% ต่อปี คิดเป็นอัตราดอกเบี้ย เฉลี่ย 1.875% ต่อปี (เทียบเท่าเงินฝากประจำ 2.206% ต่อปี)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pracharat Savings Account for the Elderly for individuals who are 60 years of age and above, and offers interest rate of 1.00 percent per year (100 percent higher than the interest rates for general deposit accounts at 0.50 percent).</li> <li>2. Special Savings Account for the Elderly for individuals who are 60 years of age and above, requires minimum deposit of 10,000 Baht for account opening, and maximum deposit of not more than 1 Million Baht per person. Each person is allowed to open only one account. The deposit term is 24 months. The account provides progressive interest rate (Step Up), including 1-6 months = 1.00 percent per year, 7-12 months = 1.50 percent per year, 13-18 months = 2.00 percent per year, and 19-24 months = 3.00 percent per year, equivalent to an average interest rate of 1.875 percent per year (equivalent to a fixed deposit of 2.206 percent per year).</li> </ol> |
|--|---|



ปัจจุบันจำนวนผู้สูงอายุที่เข้าร่วมเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อผู้สูงอายุทั้งสิ้น **81,001** ราย

โดยมีจำนวนเงินฝากรวม **32,333** ล้านบาท

Presently, there are 81,001 elderly persons who opened savings account for the elderly, with a total deposit amount of 32,333 Million Baht.



### 3.2 สินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงอายุ

#### Pracharat Loans for the Elderly

ธนาคารจัดทำสินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงอายุสูงสุดรายละไม่เกิน 200,000 บาท เพื่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบวิกฤตโควิด-19 เพื่อเป็นทุนหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจทดแทนการใช้หนี้นอกระบบ โดยธนาคารจะให้กู้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน ไม่เกิน 200,000 บาท ทั้งนี้ เมื่อรวมสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนทุกประเภทต้องไม่เกิน 200,000 บาท โดยมีระยะเวลาชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ย ไม่ต่ำกว่า 3 ปี (36 งวด) และไม่เกิน 10 ปี (120 งวด) โดยผู้กู้ต้องมีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยเมื่อรวมเวลาในการผ่อนแล้วต้องมีอายุไม่เกิน 70 ปี เช่น

- อายุ 60 ปี ยื่นกู้และผ่อนชำระ 4 ปี แบบนี้กู้ได้ (รวมระยะกู้+ผ่อน = 64 ปี ซึ่งไม่เกินกำหนด)
- อายุ 64 ปี ยื่นกู้และผ่อนชำระ 3 ปี แบบนี้กู้ได้ (รวมระยะกู้+ผ่อน = 67 ปี ซึ่งไม่เกินกำหนด)
- อายุ 69 ปี ยื่นกู้และผ่อนชำระ 4 ปี แบบนี้ไม่ได้ (รวมระยะกู้+ผ่อน = 73 ปี ซึ่งเกินกำหนด)
- อายุ 68 ปี ยื่นกู้และผ่อนชำระ 3 ปี แบบนี้ไม่ได้ (รวมระยะกู้+ผ่อน = 71 ปี ซึ่งเกินกำหนด)

โดยผู้ขอกู้เป็นผู้ประกอบการรายย่อย เช่น ผู้ประกอบการอาชีพค้าขายบริการและผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคเพื่อจำหน่าย มีสถานที่ประกอบอาชีพ/ที่อยู่อาศัยแน่นอน สามารถติดต่อได้

The Bank has launched Pracharat loans for the elderly, with maximum credit line of 200,000 Baht per person, for people who have been affected by the COVID-19 pandemic. The loans shall be used as capital or working capital for business in place of informal debt. The loans would be granted according to the applicants' requirements and repayment ability with maximum credit line of 200,000 Baht. However, the total loan amount under People's Bank Project must not exceed 200,000 Baht. The loan principal and interest repayment period must not be lesser than 3 years (36 installments) and not more than 10 years (120 installments). The applicant must be 60 years old or above. When including the repayment period, the applicant must not be older than 70 years old, such as

- A person who is 60 years old may apply for the loan with repayment period of 4 years (applicant's age + repayment period = 64 years, not beyond the specified age).
- A person who is 64 years old may apply for the loan with repayment period of 3 years (applicant's age + repayment period = 67 years, not beyond the specified age).
- A person who is 69 years old cannot apply for the loan with repayment period of 4 years (applicant's age + repayment period = 73 years, beyond the specified age).
- A person who is 68 years old cannot apply for the loan with repayment period of 3 years (applicant's age + repayment period = 71 years, not beyond the specified age).

The applicants who are small business entrepreneurs such as service providers and produce consumer products for sale and have definite place of work/residence and contact address.

### 3.3 สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (Reverse Mortgage) Reverse Mortgage

ธนาคารได้ออกแบบสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุที่มีที่อยู่อาศัย ซึ่งปลอดภาระหนี้และเป็นเจ้าของบ้านให้มีรายได้ในการดำรงชีพ คุณภาพชีวิตที่ดี และลดภาระทางการคลังของรัฐบาลในระยะยาว สำหรับการจ่ายเงินกู้ ธนาคารจะจ่ายเงินกู้ให้ผู้กู้เป็นรายเดือน นำเข้าบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้ ระยะเวลาจ่ายเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 25 ปี แต่รวมระยะเวลาจ่ายเงินกู้กับอายุของผู้กู้แล้วต้องไม่เกิน 85 ปี เมื่อครบระยะเวลากู้ตามสัญญาแล้ว ผู้กู้สามารถชำระหนี้ปิดบัญชี หรือสามารถกู้เงินเพิ่มเติมได้ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด หากไม่กู้เพิ่มเติมหรือปิดบัญชี ผู้กู้สามารถอาศัยอยู่ในบ้านต่อไปได้จนกว่าผู้กู้จะเสียชีวิต กรณีผู้กู้เสียชีวิตธนาคารจะให้สิทธิ์ทายาทชำระหนี้ปิดบัญชี หากทายาทไม่ปิดบัญชี ธนาคารจะขายหลักประกันเพื่อชำระหนี้ปิดบัญชี หากชำระหนี้ไม่พอแต่สามารถชำระต้นได้ ให้ถือว่าเป็นการชำระหนี้เสร็จสิ้น โดยไม่ต้องดำเนินการสิทธิ์พัยอื่นของลูกหนี้ต่อไป

อย่างไรก็ตาม สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ เป็นสินเชื่อรูปแบบใหม่สำหรับประเทศไทย เงื่อนไขหลักเกณฑ์ไม่เหมือนกับเงินกู้ทั่วไป ธนาคารจึงต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเงินกู้ประเภทนี้ โดยได้กำหนดให้ผู้กู้ คู่สมรส ทายาทของผู้กู้ ต้องได้รับคำแนะนำเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการให้สินเชื่อประเภทนี้อย่างชัดเจนก่อน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อโต้แย้งในภายหลัง พร้อมทั้งลงนามในแบบฟอร์มการได้รับคำปรึกษาสินเชื่อทุกคนด้วย

The Bank has designed housing loans for the elderly, who owns residences which are not under mortgage, to apply for the loans in order to have funds for living good quality of life and reduce the government's fiscal burden in the long run. Under the loan scheme, the Bank shall disburse the loan to the borrower's opened deposit account on monthly basis. The loan disbursement period shall not be more than 25 years. Nonetheless, the sum of loan disbursement period and the borrower's age must not exceed 85 years. Upon loan expiration according to the contract, the borrower can pay off debt or apply for additional loans in accordance with the conditions specified by the Bank. In case of closing the loan account, the borrower may continue to live in his/her residence until his/her death. In case the borrower passed away, the Bank shall give his/her heirs the right to pay off the debt and close the loan account. If the heir failed to close the account, the Bank shall sell the collateral to pay off the debt. If the proceeds were sufficient to cover only the principal, it shall be considered that the debt is paid off without having to continue to investigate other assets of the debtor.

Nonetheless, housing loans for the elderly are new type of loans for Thailand which are subject to terms and conditions that are different from the common loans. Therefore, the Bank has to create understanding of this type of loan by stipulating that the borrower, spouse and heirs of the borrower must be advised regarding the loan in order to have good understanding of the terms and conditions of this type of loan. This is to prevent any dispute later. All of them are required to sign their names in loan consultation form.

### 3.4 สินเชื่อเคหะลูกกตัญญูดูแลบุพการี Mortgage for Parents

ธนาคารได้ออกแบบสินเชื่อเคหะลูกกตัญญูดูแลบุพการีสำหรับผู้อายุ 20 ปีขึ้นไป มีอาชีพมีรายได้แน่นอน และเป็นผู้ที่อุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาหรือปู่ย่าตายายทั้งของตนเองหรือของคู่สมรส โดยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเดียวกัน หรือมีหลักฐานการใช้สิทธิ์หักลดหย่อนภาษีประจำปีจากกรมสรรพากรไม่น้อยกว่า 1 ปี

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลผู้สูงอายุในชุมชนประชารัฐสีชมพู ที่ธนาคารได้จัดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้ชีวิตในสังคมชุมชนตัวเองอย่างมีคุณค่าด้วยการสร้างเสริมศักยภาพของชุมชน ได้แก่ โครงการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โครงการพัฒนาอาชีพสำหรับผู้สูงอายุหลังเกษียณอายุ เป็นต้น โดยธนาคารจะดำเนินการโครงการต่าง ๆ เพิ่มเติมอีกต่อไปอย่างต่อเนื่อง

The Bank has initiated mortgage for parents for borrowers aged 20 years and above who have stable incomes and are taking care of their own parents or grandparents, or that of their spouses whose names are registered in the same household registration or have evidence of exercising the annual tax deduction privilege from the Revenue Department for not less than 1 year.

In addition, the Bank has allocated budgets for elderly care for the Pink Pracharat Communities which was set up GSB to encourage the elderly to spend their lives meaningfully and strengthen potential of their communities, such as elderly health care program, occupation development projects for the elderly after retirement, etc. The Bank shall implement various projects continuously.

#### สร้างความมั่นคงในชีวิต Create Life Stability



สินเชื่อ ยอดอนุมัติ 3,545 ราย  
1,392 ล้านบาท

- Reverse Mortgage
- เคหะกตัญญูดูแลบุพการี
- ประชากรผู้สูงอายุ

Loans (3,545 approved cases,  
1,392 Million Baht)

- Reverse Mortgage
- Mortgage for Parents
- Housing Loans for the Elderly

### 3.5 โครงการพัฒนาศักยภาพและสุขภาพผู้สูงอายุ Elderly Potential and Health Development Project

ตามที่ธนาคารมีนโยบายดำเนินการโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุการเข้าสู่ Aging Society โดยการส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ มุ่งส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง จิตใจเข้มแข็งสมบูรณ์ ส่งผลถึงความสุขในครอบครัว การพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างมีคุณค่า และมีความสุข โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ปี 2561-2563 จากผลการดำเนินการจัดกิจกรรมส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความสุขในชีวิต มีความรู้ที่ได้จากกิจกรรมเพิ่ม และเติมเต็มศักยภาพต่าง ๆ สามารถนำไปต่อยอดสร้างรายได้ และมีความมั่นคงทางการเงินมากขึ้น รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุในทุกด้าน ธนาคารได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นจำนวน 4,642 ราย

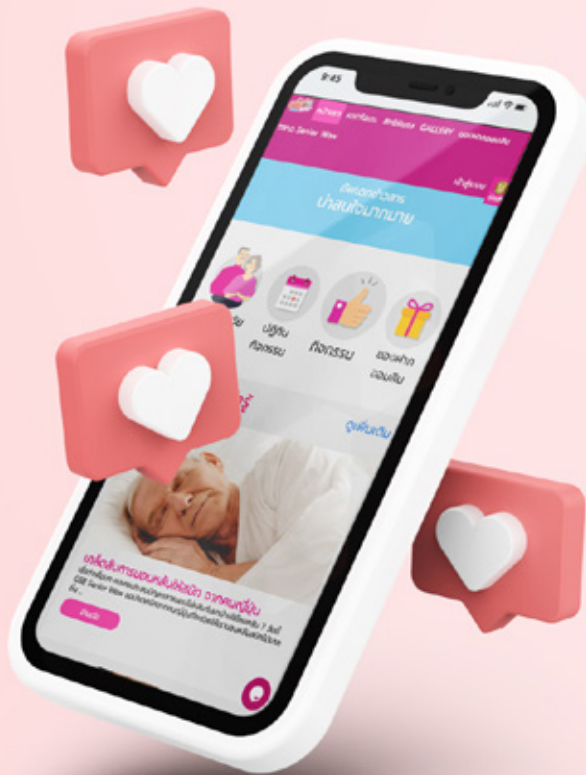
The Bank has a policy to implement projects to develop capacity of the elderly in Thailand, which is entering the Aging Society, by promoting and improving health of the elderly in order to allow the elderly to have good mental and physical health, foster family happiness, improve the quality of life with value and contentment. The Bank has organized activities and projects for the elderly potential development from 2018-2020. As a result, the elderly was able to live a happier life, gained knowledge from activities to increase their potentials to generate incomes and ensure financial stability, as well as improve daily life of the elderly in all aspects. Through the project, GSB has provided assistance and supports to 4,642 elderly people.



ช่วยเหลือผู้สูงอายุ  
เป็นจำนวน  
4,642  
ราย

GSB has provided  
assistance and  
supports to 4,642  
elderly people.





### 3.6 เว็บไซต์และ Application GSB Senior Wow GSB Senior Wow Website and Application

ธนาคารได้นำเสนอช่องทางติดต่อสื่อสาร เพื่อรองรับความต้องการของผู้สูงอายุด้วยเว็บไซต์ และ Application GSB Senior Wow ที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสาร และสร้างสังคมของผู้สูงอายุ ให้เกิดความสัมพันธ์และสร้างกลุ่มเพื่อนที่มีความต้องการเดียวกัน กระตุ้นให้คนสูงอายุได้ใช้ชีวิต อย่างมีคุณภาพและมีความสุข เว็บไซต์และ Application GSB Senior Wow เป็นเว็บไซต์ สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุขึ้น เป็นการต่อยอดเจตนาของธนาคารออมสิน ที่จะเป็นสถาบัน การเงินแห่งแรกที่พร้อมจะดูแลผู้สูงอายุ โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2560 ได้มีการเปิดตัว “ธนาคารผู้สูงอายุ” พร้อมออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อมากมาย

สำหรับเว็บไซต์ และ Application GSB Senior Wow เป็นเว็บไซต์ที่ตอบโจทย์ Lifestyle ของผู้สูงอายุในทุกรูปแบบทั้งคาราโอเกะ, ข่าวสาร, กิจกรรม, สารและบันเทิง, แกลเลอรี พร้อม คำคมที่คัดมาให้เลือกส่งถึงคนที่รัก รวมถึงสิทธิพิเศษกว่า 300 ดีล จากผู้ประกอบการชั้นนำ ทั้งร้านอาหาร, สถานบริการสุขภาพและความงาม, โรงพยาบาล ในปี 2563 มีจำนวนสมาชิก เว็บไซต์ GSB Senior Wow ใหม่จำนวน 2,722 ราย

The Bank has launched GSB Senior Wow website and application to provide communication channel to support the elderly's needs to communicate and create their own social network in order to strengthen relationships and widen their circle of friends with common interests, and encourage the elderly to live a quality and happy life. GSB Senior Wow website and application is a website for elderly customers and extension of the GSB's intention to be the first financial institution to take care of the elderly. Since 2017, the Bank has initiated “the Elderly Bank” and launched many deposit and loan financial products and services for the elderly.

GSB Senior Wow website and application is a website that meets the life style of the elderly in all forms, including karaoke, news, activities, entertainment and galleries and selected quotes to send to their loved ones. Moreover, there are over 300 special offers from leading retailers, restaurants, beauty parlours, hospitals, etc. In 2020, there were 2,722 new members of the GSB Senior Wow website.



ในปี 2563  
มีจำนวนสมาชิก  
เว็บไซต์ GSB  
Senior Wow  
2,722  
ราย

In 2020, there  
were 2,722 new  
members of the  
GSB Senior Wow  
website.

# การลงทุนทางสังคม และการพัฒนาท้องถิ่น

## Social Investment and Local Development



ธุรกิจไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ในสังคมที่ล้มเหลว

**A business cannot succeed in a society that fails**

นายโคฟี อันนัน อดีตเลขาธิการสหประชาชาติ (ค.ศ. 1997-2006)  
Kofi Annan, Former Secretary-General of the United Nations (1997-2006)

ภารกิจการมุ่งเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” ถือเป็นหนึ่งในบทบาทภารกิจที่สำคัญของธนาคาร ในการส่งเสริมดูแลลูกค้าและประชาชน กลุ่มฐานราก รวมถึงกลุ่มองค์กรชุมชน เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ช่วยให้หลุดพ้นจากความยากจน ยกระดับรายได้ ต่อยอดเป็นผู้ประกอบการรายย่อย สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศผ่านกระบวนการหลักสำคัญของธนาคาร

ที่ผ่านมธนาคารยังได้มุ่งมั่นต่อการลงทุนและพัฒนาสังคมท้องถิ่นในหลากหลายพื้นที่ ในรูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคม มาอย่างต่อเนื่องอันมีส่วนส่งเสริมการพัฒนาในมิติด้านต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิต ชับเคลื่อนความมั่นคง และสร้างความสุขให้กับคนในชาติ โดยธนาคารมีการดำเนินงานการลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่นสำคัญ ผ่านโครงการสำคัญ ดังนี้

Mission to be “Social Banking” is one of the important missions of Government Savings Bank in order to promote and support grassroots customers and people, including community organizations to reduce social inequality and poverty, raise income, nurture them to become small entrepreneurs, support the development of Thailand's grassroots economy through the Bank's key processes.

Since the past, the Bank has been committed to local investment and development in various areas in the form of continuous social activities which contributed to development of various dimensions. This is an important factor in raising the quality of life, build stability and happiness for the people of the nation. The Bank has implemented social investment and important local development through various projects as following:

# 1

## โครงการส่งเสริมพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

### Project to Promote Local Community Development

#### โครงการออมสินยุวพัฒนารักษ์ถิ่น ประจำปี 2563

#### Yuwaphat Rakthin Project for 2020

ในปี 2560 จากการร่วมมือกับคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภายใต้ชื่อ “ออมสิน-ธรรมศาสตร์โมเดล” และในปี 2561 มีสถาบันอุดมศึกษาสนใจเข้าร่วมโครงการเพิ่มเป็น 16 แห่ง ร่วมกันพัฒนา 105 กลุ่มองค์กรชุมชน และเปลี่ยนชื่อเป็น โครงการออมสินยุวพัฒนารักษ์ถิ่น และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2562 มี 56 สถาบันอุดมศึกษา ร่วมกันพัฒนา 411 กลุ่มองค์กรชุมชน ต่อเนื่องมาจนถึงปี 2563 ที่ได้ร่วมกับ 63 สถาบัน อุดมศึกษา ร่วมกันพัฒนา 463 ภูมิปัญญาชุมชน ให้อยู่คู่กับสังคมไทย มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในระดับฐานรากให้แก่ กลุ่มองค์กรชุมชนที่กระจายอยู่ในทุกท้องถิ่นทั่วประเทศ

โดยการศึกษาวิเคราะห์ และพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย การจัดการทรัพยากร การจัดการผลิตภัณฑ์และตราสัญลักษณ์ การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิต การวางแผนการเงิน จัดทำบัญชีต้นทุน และบัญชีรายรับ-รายจ่าย การจัดการด้านการตลาดโดยเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ทั้งทาง Online และ Offline ที่ไม่เพียงแต่สนับสนุนเงินทุนในการทำประโยชน์ให้กับชุมชน แต่เป็นการแบ่งปันองค์ความรู้ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืนด้วยการร่วมเรียนรู้ ร่วมรู้ และร่วมทำ

In 2017, the Bank collaborated with the Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University, to conduct activities to strengthen and develop local wisdoms under “Oomsin-Thammasat Model”. In 2018, there were 16 higher education institutions participated in the project and jointly developed 105 community organizations. The name of the project was changed to “Yuwaphat Rakthin” which has been implemented continuously. In 2019, there were 56 higher education institutions participated in the project and jointly developed 411 community organizations. In 2020, there were 63 higher education institutions participated in the project and jointly developed 463 community organizations to co-exist with the Thai society, focusing on solving economic problems at the grassroots level for community organizations which are scattered in all localities throughout the country.

GSB applies analytical study, knowledge development and modern innovations in planning and solving problems, including resource management, product and brand management, production process improvement and development, financial planning, cost accounting, income and expense accounts, marketing management by adding both online and offline distribution channels. Besides providing financial supports for benefits of the community, GSB also shares knowledge for social and national development to strengthen communities on sustainable basis by learning, sharing and working together.

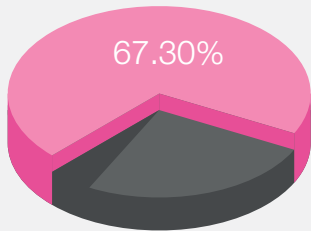
### หน่วยงานภาคีพันธมิตรที่ร่วมขับเคลื่อนการทำงานร่วมกัน Allied Organizations that Jointly Drive the Collaboration

- กรมการพัฒนาชุมชน
- กรมส่งเสริมการเกษตร
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- แอร์บีแอนด์บี
- กรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
- สมาคมเพื่อนชุมชน
- กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร
- บริษัท Local Alive
- สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
- กลุ่มอาสาสมัครทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ บริษัทประชารัฐรักสามัคคีจังหวัด
- ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล
- Department of Community Development
- Department of Agricultural Extension
- Thailand Institute of Scientific and Technological Research (TISTR)
- Tourism Authority of Thailand
- Airbnb
- Department of Tourism, Tourism Authority of Thailand
- Digital Economy Promotion Agency
- Fellow Community Association
- National Savings Fund (NSF)
- The Designated Areas for Sustainable Tourism Administration, Social Development Office, Bangkok
- Local Alive Co., Ltd.
- The Crown Property Bureau
- Natural Resources and Environment Protection Volunteer Group
- Sub-district Health Promotion Hospital
- Enterprise Incubator Center, Pracharath Rak Samakkee Co. Ltd.
- Central Festival Shopping Center

## สรุปผลการดำเนินโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น ประจำปี 2563 Summary of the Implementations of Yuwaphat Rakthin Project for 2020

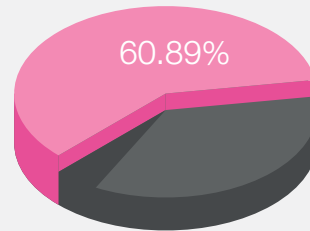
ในปี 2563 มี 312 กลุ่มชุมชน ได้รับการพัฒนา ศักยภาพ เพื่อสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ และ สร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ โดยมี 210 กลุ่มชุมชน คิดเป็นร้อยละ 67.30 ที่มีรายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 นอกจากนี้ ธนาคารออมสินได้ขยายโอกาส การเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่สมาชิกกลุ่มองค์กร ชุมชน ประกอบด้วย การเปิดบัญชีใหม่, MyMo, บัตรเดบิต, บัตรเครดิต, สลากออมสิน, สลากดิจิทัล, บัตรกดเงินสด, ประกันชีวิตเพื่อสังคม, สินเชื่อธนาคาร ประชาชน, สินเชื่อออมสุขใจ, สินเชื่อผู้ประกอบการ โฮมสเตย์, สินเชื่อผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด-19, สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท (กลุ่มองค์กรชุมชน หรือ วิสาหกิจชุมชน) จำนวน 1,955 บัญชี จาก 190 กลุ่ม องค์กรชุมชน คิดเป็นร้อยละ 60.89 ของกลุ่มที่เข้ารับ การพัฒนา

In 2020, the project developed potential of 312 community organizations to create career opportunities and added value for products and services. 210 community organizations, representing 67.30%, have raised incomes by 20%. In addition, the GSB has expanded the opportunity to access financial services for members of the community organizations, consisting of opening of 1,955 new accounts for MyMo, debit card, credit card, premium savings certificate, digital premium savings certificate, cash card, social life insurance, People's Bank loan, Happy Savings Loans, loans for homestay operators, loans for COVID-19 affected persons, loans for rural development (community organizations or community enterprises) from 190 community organizations, representing 60.89% of the total organizations participated in the project.



สร้างโอกาสในการประกอบอาชีพโดยมี 210 กลุ่มชุมชน คิดเป็นร้อยละ 67.30 ที่มีรายได้เพิ่มขึ้น

Create opportunities for occupation, with 210 community groups representing 67.30% who have increased income.



ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน จาก 190 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 60.89 ของกลุ่มที่เข้ารับการพัฒนา

Expand access to financial services from 190 groups, representing 60.89% of the groups that have been developed.

### ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่นตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ปี 2563

Benefits obtained from Yuwaphat Rakthin Project throughout Supply Chain in 2020

กลุ่มผู้รับผลประโยชน์ จากโครงการ

Groups which have been benefited from the Project



กลุ่มองค์กรชุมชน 463 ชุมชน  
Community organization group: 463 communities and

**4,630**  
คน / persons



กลุ่มนักศึกษา  
Student group:

**4,167**  
คน / persons



กลุ่มสถาบัน อุดมศึกษา  
Higher education institutions:

**63**  
แห่ง / institutions



กลุ่มอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา  
Teachers and educational personnel:

**1,389**  
คน / persons

<b>ต้นน้ำ</b> (การจัดหาวัตถุดิบ) <b>Upstream</b> (Raw material procurement)	<b>กลางน้ำ</b> (การผลิตและการแปรรูป) <b>Midstream</b> (Manufacturing and Processing)	<b>ปลายน้ำ</b> (การจัดจำหน่าย/การให้บริการ/การกระจายสินค้า) <b>Downstream</b> (Selling/Service/Distribution)
<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้วัตถุดิบจากภายในชุมชน ประมาณ 350 ชุมชน</li> <li>รับซื้อวัตถุดิบจากชุมชนอื่น ประมาณ 67 ชุมชน</li> <li>จัดหา/ซื้อจาก Supplier ประมาณ 46 แห่ง</li> <li>Use raw materials from within the community about 350 communities</li> <li>Purchase raw materials from other communities about 67 communities</li> <li>Source/purchase from Suppliers about 46 suppliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แรงงานผลิตภายในชุมชน ประมาณ 3,241 ราย</li> <li>แรงงานผลิตภายนอกชุมชน ประมาณ 1,389 คน</li> <li>Manufacturing labors within the community about 3,241 persons</li> <li>Manufacturing labors outside the community about 1,389 persons</li> </ul>	<p><b>ช่องทาง Offline / Offline Channels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>หน้าร้านตนเอง ประมาณ 200 ชุมชน</li> <li>ตลาดนัด ประมาณ 370 ชุมชน</li> <li>ออกบูธแสดงสินค้า ประมาณ 350 ชุมชน</li> <li>ฝากขายร้านอื่น ๆ ประมาณ 120 ชุมชน</li> <li>ฝากผ่านตัวแทนขาย/ภาคี ประมาณ 130 ชุมชน</li> <li>Own shops, about 200 communities</li> <li>Flea markets, about 370 communities</li> <li>Exhibiting booths, about 350 communities</li> <li>Consignment in other stores, about 120 communities</li> <li>Distribute via sales agents/parties, about 130 communities</li> </ul> <p><b>ช่องทาง Online / Online Channels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook</li> <li>Line</li> <li>Instagram</li> <li>Lazada</li> <li>Shopee</li> </ul> <p>ไม่ต่ำกว่า 1,000 ราย Not less than 1,000 operators</p> 

**โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น ปี 2563-2564**

**Yuwapath Rakthin Project in 2020-2021**

สนับสนุนงบประมาณให้สถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด 63 แห่ง  
 แหล่งละ 1 ล้านบาท = 63 ล้านบาท โดยแบ่งจ่ายเป็น 2 งวด ดังนี้

provide financial supports to 63 higher education institutions for 1.0 Million Baht each = 63.0 Million Baht  
 The payments are divided into 2 installments:



คณะกรรมการกลั่นกรองแผนงานและงบประมาณให้ดำเนินการจ่ายเงินสนับสนุนงบประมาณให้แล้วเสร็จในปี 2563  
 จึงขอโอนงบประมาณเพิ่มเติมจำนวน 11.2 ล้านบาท ซึ่งอยู่ในอำนาจของคณะกรรมการบริหาร เพื่อจ่ายเงินสนับสนุน  
 ให้สถาบันอุดมศึกษาทั้ง 63 แห่ง ให้ครบถ้วนในปีงบประมาณ 2563

The Plan and Budget Screening Committee has completed the payment to be in 2020 and requested to transfer an additional budget of 11.2 Million Baht which is under the authority of the Executive Management Committee to provide complete financial supports to 63 higher education institutions in fiscal year 2020



### โครงการอมสินอาสา พัฒนาชุมชน ปีที่ 2

GSB Volunteers for Community Development Project, 2<sup>nd</sup> Year

ธนาคารได้ดำเนินการสร้าง 3D Crosswalk ทางม้าลายสามมิติ โดยทีมพนักงานอมสินจิตอาสา ร่วมมือร่วมกับองค์กรและหน่วยงานภาคีพันธมิตรต่าง ๆ ร่วมเพนต์ทางม้าลายสามมิติ เพื่อจูงใจให้คนข้ามถนนหันมาใช้ทางม้าลายในการข้ามถนน อันเป็นการรณรงค์และสร้างวินัยจราจรให้คนข้ามถนนถูกที่ ช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนน และร่วมสร้างความตระหนักรู้ของผู้ขับขี่ให้ปฏิบัติตามเครื่องหมายและป้ายจราจร ในปี 2563 ธนาคารดำเนินการจัดทำทางม้าลาย จำนวน 10 แห่ง มีผู้รับประโยชน์ทั้งสิ้น 277,909 คน

The Bank has built 3D Crosswalks by a team of volunteer GSB officers in collaboration with other organizations and partners to jointly paint 3D crosswalks to persuade pedestrians to use crosswalks when crossing the roads. This is a campaign to nurture traffic discipline for people to cross the road at the right places in order to reduce road accidents. and raise awareness among drivers to comply with road and traffic signs. In 2020, the Bank has painted ten 3D crosswalks which benefited more than 277,909 persons.



จัดทำทางม้าลาย  
จำนวน  
10 แห่ง

GSB  
has painted  
ten 3D  
crosswalks.



## โครงการธนาคารภูมิปัญญา ปีที่ 6 Wisdom Bank Project (6<sup>th</sup> Year)

โครงการธนาคารภูมิปัญญา มุ่งส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงการรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและร่วมมือในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างศักยภาพทางการเงิน การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ผลิตและผู้ประกอบการรายย่อย โดยจัดเก็บรวบรวมภูมิปัญญาในท้องถิ่นปีละ 77 องค์ความรู้ ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ Localwisdom.gsb.or.th ช่องทาง Youtube GSB Social Chanel และหนังสือภูมิปัญญาและข้อมูลภาพเคลื่อนไหวภูมิปัญญา เพื่อการต่อยอดภูมิปัญญา สู่อการสร้างอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ และการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืนของกลุ่มชุมชนหรือประชาชนฐานราก รวมทั้งส่งเสริมให้คนรุ่นหลังได้ตระหนักถึงความสำคัญของภูมิปัญญาไทย ให้อยู่คู่กับสังคมไทยตลอดไป

สำหรับในปี 2563 ธนาคารดำเนินการเผยแพร่องค์ความรู้ภูมิปัญญาเพิ่มเติมจำนวน 40 องค์ความรู้ และสนับสนุนกิจกรรมออมสิน สร้างอาชีพสู่ชุมชน จำนวน 5 ชุมชน

The project aims to promote grassroots economy and small and medium enterprises, including social and community responsibility by providing assistance, support and cooperation in the development of communities, society and the environment, including strengthening the potential and finance of small entrepreneurs and SMEs by collecting 77 local wisdoms of 77 provinces across the country per year and published them on the website Localwisdom.gsb.or.th, Youtube (GSB Social Chanel) and wisdom books and wisdom animations. The objectives are to further develop the wisdom to build occupations, create jobs, generate incomes and sustainable livelihoods of communities or grassroot people as well as to encourage future generations to realize the importance of Thai local wisdoms to be with the Thai society forever.

In 2020, the Bank has disseminated 40 additional local wisdoms and supported GSB activities to create careers for 5 communities as following:

## โครงการช่วยเหลือผู้พิการ Project to Help People with Disabilities

ธนาคารได้ริเริ่มจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพและเพิ่มโอกาสการหารายได้ให้แก่คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และครอบครัว รวมทั้งมีส่วนร่วมในการลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างขวัญและกำลังใจให้กับคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการและครอบครัว โดยธนาคารได้ดำเนินการให้ช่วยเหลือคนพิการตามมาตรา 35 แห่ง พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 สำหรับปี 2560-2562 จำนวน 300 คน และปี 2563 จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้นธนาคารได้ช่วยเหลือผู้พิการไปแล้วกว่า 400 คน

The Bank has initiated activities to develop occupational skills and increase income-earning opportunities for people with disabilities, their caregivers and families and involvement in reducing inequality and provide moral support and courage for people with disabilities, their caregivers and families. The Bank has provided assistance to persons with disabilities in accordance with Section 35 of the Empowerment of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007) and the Amendment (No. 2) B.E. 2556 (2013). During 2017-2019, 300 persons were benefited from the activities. In 2020, 100 persons were benefited from the activities. In total, the Bank has helped more than 400 people with disabilities.



นักศึกษาเข้าร่วม  
โครงการ ทั้งสิ้น  
230 ราย

230 students  
participated in  
the activity.



ช่วยเหลือ ดูแล  
ผู้พิการ รวม  
400 ราย

GSB  
has helped more  
than 400 people  
with disabilities.

## โครงการพัฒนาศักยภาพและสุขภาพผู้สูงอายุ Senior Empowerment and Health Development Project

ตามที่ธนาคารมีนโยบายดำเนินการโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) โดยธนาคารดำเนินการจัดกิจกรรมและโครงการที่ส่งเสริมนโยบาย ตั้งแต่ปี 2561-2563 ซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความสุขในชีวิต และมีความรู้ที่ได้จากกิจกรรมเพิ่มเติมศักยภาพต่าง ๆ สามารถนำไปต่อยอดสร้างรายได้ และมีความมั่นคงทางการเงินมากขึ้น รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุในทุกด้าน ธนาคารได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นจำนวน 4,642 คน

According to the Bank's policy to implement senior empowerment and health development projects due to Aging Society, the Bank has organized activities to develop elderly potential during 2018-2020. The objectives of the activities were to enable the elderly to have happiness and the obtain knowledge from activities to increase and develop potential in order to increase incomes and have more financial stability, and improve all aspects of the elderly's daily life. The Bank has provided assistances and supports to 4,642 elderly persons through the project.



ช่วยเหลือ  
ผู้สูงอายุ รวม  
4,642 ราย

GSB  
has supports  
to 4,642 elderly  
persons.



2

## โครงการส่งเสริมศักยภาพเยาวชนสู่ความเป็นเลิศ

Program on Youth Empowerment towards Excellence

### โครงการส่งเสริมการศึกษาเยาวชนที่มีศักยภาพทางด้านวิชาการ Youth Empowerment Promoting Excellence in Academics

โครงการส่งเสริมการศึกษาเยาวชนที่มีศักยภาพทางด้านวิชาการ (Thailand Education Development and Evaluation Tests) เป็นโครงการที่ธนาคาร ศูนย์ภูมิภาคว่าด้วยส่งเสริมศึกษาขององค์การรัฐมนตรีศึกษาแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ศูนย์ SEAMEO STEM-ED) และบริษัท เอดู พาร์ค จำกัด ร่วมกันดำเนินการจัดสอบคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยธนาคารสนับสนุนงบประมาณโครงการเป็นเงิน 700,000 บาท ทั้งนี้ ธนาคารได้สนับสนุนโครงการดังกล่าวมาตั้งแต่ ปี 2553-2563 ธนาคารได้ดำเนินโครงการในปีนี้เป็นปีที่ 10 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 39,635,000 บาท โดยในปี 2563 มีนักเรียนที่สมัครสอบทั้งสองวิชาจำนวน 245,965 คน และมีโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการทั้งสองวิชาจำนวน 1,880 โรงเรียน

The Bank has operated the project for the 10<sup>th</sup> year (Thailand Education Development and Evaluation Tests). This project has been jointly cooperated by GSB, the SEAMEO STEM-ED CENTER, and Edu Park Co., Ltd. to organize the Mathematics and Science Examination. The Bank has provided financial support for the project in the amount of 700,000 Baht. The Bank has supported the project since 2010-2020, totaling 39,635,000 Baht. In 2020, there were 245,965 students who applied for examinations of both subjects and 1,880 schools participated in the project.



ปี 2563 มีนักเรียน  
เข้าร่วมโครงการฯ  
ทั้งสิ้น  
245,965  
ราย

In 2020,  
there were  
245,965 students  
participated in  
the project.





โครงการสนับสนุนโรงเรียน ตชด. (ปีที่ 11) การสนับสนุนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน  
ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

Project to Support Border Patrol Police Schools of the Border Patrol Police Bureau (11<sup>th</sup> year)



ธนาคารออมสินมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร โดยได้เริ่มดำเนินโครงการสนับสนุนให้กับโรงเรียนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบัน เป็นปีที่ 11 โดยสนับสนุนการสร้างอาคารถาวรวัตถุ และโครงการพระราชดำริ ในปี 2563 ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้

- สนับสนุนโครงการจัดสร้างถาวรวัตถุทางการศึกษาจำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนศาสตราจารย์ ดอกเตอร์เนวิน สkrimวอร์ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นเงิน 4,000,000 บาท
- สนับสนุนโครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษา จำนวน 11 แห่ง เป็นเงิน 1,600,000 บาท
- สนับสนุนโครงการอื่น ๆ ของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านบ้านแม่กลองคี จังหวัดตาก เป็นเงิน 514,500 บาท

GSB has been providing educational opportunities for children and youth in the rural areas by implementing projects to support Border Patrol Police Schools continuously since 2010 until the present (the 11<sup>th</sup> year) by supporting the construction of permanent buildings and Royal Initiative Projects. In 2020, the Bank has supported various operations as following:

- Supported the project to build 1 permanent educational building namely Professor Dr. Nevin Scrimshaw Border Patrol Police School, Ubon Ratchathani Province, in the amount of 4,000,000 Baht
- Supported 11 educational quality enhancement projects, in the amount of 1,600,000 Baht.
- Supported other projects of the Ban Mae Klong Khi Border Patrol Police School, Tak Province, in the amount of 514,500 Baht.



สนับสนุนโรงเรียน  
ตชด. รวมเป็นเงิน  
**6,114,500**  
บาท

GSB has supported  
Border Patrol  
Police Schools,  
in the amount of  
6,114,500 Baht

## โครงการ GSB Tutor Camp (เติมฝัน บันไดคุณธรรม นำสู่รั้วมหาวิทยาลัย) (ปีที่ 4) ประจำปี 2563

GSB Tutor Camp Project (Fulfilling Dreams, Building a Moral Compass and Onwards to University” Project) (4<sup>th</sup> Year) for 2020

ธนาคารร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในการให้ความช่วยเหลือและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้านการศึกษาจัดอบรมการเตรียมความพร้อมการสอบ General Aptitude Test (GAT) เพื่อการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและจัดอบรมคุณครูผู้สอนในโครงการ “สอนกระบวนการคิดอย่างไร ให้โดนใจวัยรุ่น” เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในวิชา GAT เชื่อมโยงด้านความสามารถในการอ่าน คิดวิเคราะห์ และทักษะการสอนแบบตัวต่อตัว โดยในปี 2563 ธนาคารดำเนินการจัดอบรมครู จำนวน 2 ครั้ง โรงเรียนที่เข้าร่วมทั้งสิ้น 60 โรงเรียน ครูที่เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 168 คน และจัดการอบรมเตรียมความพร้อมการสอบ General Aptitude Test (GAT) ให้นักเรียน จำนวน 804 คน รวมถึงการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน จำนวน 200 ทุน

The Bank has cooperated with the Office of the Basic Education Commission to provide assistance and reduce social disparities in the aspect of education by organizing preparatory courses for the General Aptitude Test (GAT) in order to take the entrance examination to study in higher education. In addition, the Bank also provides trainings for teachers in the project “How to teach thinking process to impress teenagers.” to enhance knowledge in GAT related to reading ability, critical thinking and tutor teaching skills. In 2020, the Bank organized two teacher training sessions. There were 60 schools and 168 teachers participated in the training. The Bank organized preparatory courses for General Aptitude Test (GAT) for 804 students, and granted scholarships to 200 students.



มอบทุนการศึกษา  
แก่นักเรียน จำนวน

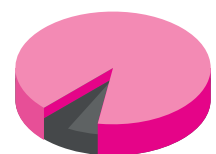
200 ทุน

Granted  
200 scholarships  
to students.

## โครงการค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน ในความดูแลของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ปีที่ 8

Children and Youth Development Camp under the supervision of the Department of Probation, Ministry of Justice (8<sup>th</sup> year)

ธนาคารออมสินและกรมคุมประพฤติทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อประสานความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนในความดูแลของกรมคุมประพฤติ ภายใต้ชื่อโครงการ “ค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนในความดูแลของกรมคุมประพฤติ” ซึ่งดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2556 โดยดำเนินการจัดกิจกรรมครั้งละ 5 วัน 4 คืน ในลักษณะการเข้าค่ายลูกเสือ เพื่อเรียนรู้ระเบียบวินัย และการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การออม เศรษฐกิจพอเพียง การตระหนักรู้คุณค่าในตนเอง และทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ จำนวน 1 วัน ในปี 2563 ดำเนินการจัดค่ายพัฒนาเยาวชน ไปกว่า 500 คน และมีผู้ไม่กลับไปกระทำผิดซ้ำ ร้อยละ 92.62 โดยตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจกรรมสนับสนุนเยาวชนไปทั้งหมดกว่า 4,107 คน



พัฒนาเยาวชน  
และมีผู้ไม่กลับ  
ไปกระทำผิดซ้ำ

92.62%

Develop 92.62%  
of youths and  
non-habitual  
offenders.

GSB and the Department of Probation have jointly entered into agreement to develop the potential of children and youth under the supervision of the Department of Probation under the “Children and Youth Development Camp” which has been implemented continuously since 2013. The camp program consisted of 5 days 4 nights and was organized in similar manner to a scout camp. Participants are taught about discipline, how to live with others, savings, sufficiency economy philosophy and self-esteem and performing social services for 1 day. In 2020, more than 500 youth participated in the Camp. About 92.62% of the participants did not recommit their offences. Since the start of youth development activities, more than 4,107 persons participated in the camp.



### 3 โครงการพัฒนาและต่อยอดการสร้างและยกระดับความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก และ Startup Project to Develop, Enhance and Upgrade the Grassroot Economy and Startups



#### โครงการตลาดนัดประชารัฐวัยรักษ์ รักประชาชน Pracharat Wayuphak Rak Prachachon Market Project

ธนาคารจัดกิจกรรมตลาดนัดประชารัฐวัยรักษ์ รักประชาชน เพื่อสร้างโอกาสและช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้ประชาชนฐานรากและผู้ประกอบการรายย่อย เสริมสร้างความเข้มแข็งและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ประกอบการของชุมชนและสังคมในระดับฐานราก นอกจากนี้ยังส่งเสริมการลดใช้ถุงพลาสติกที่ย่อยสลายยาก และกล่องโฟม ตามแนวทางการดำเนินกิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ในปี 2563 ธนาคารดำเนินการจัดกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 7 ครั้ง โดยมีลูกค้าของธนาคารร่วมออกร้านขายสินค้าทั้งหมด 1,024 ร้านค้า และมียอดจำหน่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดงาน รวมทั้งหมด 7,362,815.50 บาท ทำให้เกิดการสร้างรายได้หมุนเวียนให้กับเศรษฐกิจฐานราก

The Bank organized Pracharat Wayuphak Rak Prachachon Market Project to create opportunities and distribution channels for grassroot people and retail entrepreneurs to strengthen and sustainably improve the quality of life for entrepreneurs of the community and society at the grassroot level. It also promotes reduction of non-compostable plastic bags and Styrofoam boxes according to the guidelines for the implementation of Eco-Efficiency activities. In 2020, the Bank implemented a total of 7 activities which were participated by 1,024 stores which were the Bank's customers. The sales generated from in event totaled 7,362,815.50 Baht as circular incomes for the grassroot economy.



ยอดจำหน่ายทำให้เกิดรายได้หมุนเวียนกับเศรษฐกิจฐานรากกว่า 7 ล้านบาท

Generate sales and incomes for grassroots economy of 7 Million Baht

## โครงการ “GSB สูดยอด SMEs Startup ตัวจริง” ปีที่ 8 “GSB, the Real SMEs Startup” Project (8<sup>th</sup> Year)

โครงการ “GSB สูดยอด SMEs Startup ตัวจริง” ดำเนินงานตั้งแต่ ปี 2556 โดยได้รับความสนใจจากผู้สมัครทั่วประเทศกว่า 7,155 ทีม โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมกว่า 15,231 คน และมีผู้ที่สนใจติดตามมากกว่า 111,000 คน ในปี 2563 ธนาคารได้จัดกิจกรรมภายใต้ Concept “GSB SMEs Startup New Normal” จัดอบรมผู้ประกอบการ SMEs Startup เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ สร้างโอกาสทางธุรกิจ สร้างแรงบันดาลใจ และเตรียมพร้อมในสถานการณ์ปัจจุบัน และก้าวต่อไปในอนาคต ณ โรงแรม Centara Grand & Bangkok Convention Centre at Central World มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 91 คน และมีผู้สนใจสมัครใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารเพื่อการต่อยอดการดำเนินธุรกิจมากถึงร้อยละ 60

The Bank has been implementing the project since 2013 and has received attention from more than 7,155 teams of applicants nationwide, with more than 15,231 participants. In addition, there were more than 111,000 interested persons. In 2020, the Bank organized training for SMEs and Startup entrepreneurs to develop their capabilities, create business opportunities, inspire and prepare for the current situation and moving forward into the future under the concept of "GSB SMEs Startup New Normal" at Centara Grand & Bangkok Convention Centre at Central World. There were 91 participants attended the event. 60 percent of the participants were interested in applying for loan services with the Bank for further business operations.



มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม

จำนวน

91 ราย

91 participated in the activity.

## โครงการ Starting up Together by GSB Starting up Together by GSB Project

ธนาคารจัดอบรมให้ผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรม “GSB สูดยอด SMEs Startup ตัวจริง” เพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพในการทำธุรกิจ พร้อมทั้งรับคำปรึกษาทางด้านการพัฒนาธุรกิจและการเงิน รวมถึงเพิ่มโอกาสในการต่อยอด และสร้างเครือข่ายในการทำธุรกิจ โดยในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการจัดกิจกรรม ณ โรงแรม TRIPLE Y HOTEL SAMYAN MITRTOWN โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 93 คน

The Bank organized training program for those who ever participated in the “GSB, the Real SMEs Startup” Project to develop their business potential as well as provided consultation on business development and finance and increase the opportunity to widen and build business network. In 2020, the Bank organized the project at TRIPLE Y HOTEL SAMYAN MITRTOWN, which were attended by 93 participants.



มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม

93 ราย

93 participated in the activity.

## โครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู (ชุมชนโฮมสเตย์ต้นแบบ) ปีที่ 4 Pink Pracharat Community Project (Prototype Homestay Community) (4<sup>th</sup> Year)

ธนาคารได้สานต่อโครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู ภายใต้แนวคิด “GSB Smart Homestay โฮมสเตย์มีสไตล์” ตั้งแต่ช่วงปลายปี 2562 เป็นต้นมา ที่ธนาคารอมสินได้ดำเนินการคัดเลือกชุมชนเข้าร่วมโครงการ จัดการศึกษาดูงานโฮมสเตย์ต้นแบบ จัดทำประชาคมและลงมือพัฒนาชุมชนตามมาตรฐานโฮมสเตย์จนเสร็จสิ้นภารกิจการพัฒนาโฮมสเตย์ เพื่อยกระดับโฮมสเตย์ไทยสู่มาตรฐานสากล ทั้งในด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมและวิถีชุมชน โดยธนาคารเป็นผู้สนับสนุนโครงการ ช่วยส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้และพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน เปิดโอกาสให้คนในชุมชนมาร่วมคิด ร่วมทำ รวมแก้ปัญหา ก่อนจะให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ ที่จะช่วยยกระดับโฮมสเตย์ไทยไปสู่มาตรฐานระดับสากล

GSB has continued Pink Pracharat Community Project under the concept of "GSB Smart Homestay, Stylish Homestay" since late 2019 by selecting communities to participate in the project and arrange field-trip to study prototype homestay, conduct public hearing and develop the communities according to homestay standards until completing the homestay development mission. The objectives are to upgrade Thai homestays to international standards in terms of society, environment, natural resources culture and local way of life. In this regard, the Bank would act as supporter of the project and promote occupations, generate incomes and develop the community economy, provide opportunities for people in the community to give comment and jointly solve problems before giving advice on various aspects to elevate Thai homestays to meet international standards.



**กระบวนการพัฒนา 6 ด้าน**  
The development process consists of 6 areas, namely



ธนาคารได้ร่วมกับ Airbnb เปิดตัวความร่วมมือ “ยกระดับโฮมสเตย์ไทย เพิ่มรายได้ท่องเที่ยวชุมชน” โดยทาง Airbnb และธนาคารออมสินได้ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินและผู้ประกอบการโฮมสเตย์ท้องถิ่น 29 กลุ่ม โดยการร่วมมือกับ Airbnb เป็นการเพิ่มช่องทางตลาดและสร้างความเข้าใจในการใช้แพลตฟอร์มระดับโลก ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์เหล่านี้จะเป็นผู้มีความรู้พร้อมที่จะเป็นผู้มอบประสบการณ์ด้านการบริการอย่างดีเยี่ยมให้กับนักท่องเที่ยวทั่วไป โดยสามารถพัฒนาโฮมสเตย์จนสามารถเปิดดำเนินการได้ ทั้ง 6 แห่ง ได้แก่

- วิสาหกิจชุมชนโฮมสเตย์บ้านปรางค์นคร อำเภอดง จังหวัดนครราชสีมา
- ชมรมท่องเที่ยวโดยชุมชนและโฮมสเตย์บ้านป่าหนองขาว อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี
- กลุ่มวิชาชีพบ้านน้ำราด อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร
- กลุ่มตลาดน้อยโฮมสเตย์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ
- ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวและโฮมสเตย์บ้านวังมน อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น
- ชมรมท่องเที่ยวบ้านมุงเหนือ อำเภอนันทบุรี จังหวัดพิษณุโลก

The Bank has collaborated with Airbnb to launch “Elevate Thai Homestays to Increase Incomes from Community Tourism.” Regarding the project, Airbnb and the GSB have provided training to GSB staffs and 29 groups of local homestay entrepreneurs. Collaboration with Airbnb would widen the market channel and allow entrepreneurs to understand and able to use global platform. This would ensure that the homestay entrepreneurs would have knowledge and ready to provide excellent service experiences for tourists. The Bank has assisted entrepreneurs to operate homestays in 6 locations as following:

- Ban Prang Nakhon Homestay Community Enterprise, Khong District, Nakhon Ratchasima Province
- Community-based tourism club and homestay at Ban Pa Nong Khao, Tha Muang District, Kanchanaburi Province
- Ban Nam Rad Professional Group, Khiri Rat Nikhom District, Surat Thani Province
- Talad Noi Homestay, Samphanthawong District, Bangkok
- Ban Wang Mon Tourism and Homestay Promotion Club, Phu Pha Man District, Khon Kaen Province
- Ban Mung Nuea Tourism Club, Noen Maprang District, Phitsanulok Province

# กิจกรรมเพื่อรองรับนโยบายด้าน CSR

## Activities to Support CSR Policies

ธนาคารให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ อัคคีภัย โควิด-19 (COVID-19) รวมถึงช่วยเหลือสังคมและชุมชน โดยในปี 2563 มีผู้ได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนกว่า 2 ล้านคน และได้ช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทั่วประเทศ โดยมอบถุงยังชีพรวมงบประมาณสนับสนุนจำนวน 2,226,000 บาท และการช่วยเหลือผู้ประสบภัยไฟป่าและหมอกควัน ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ รวมงบประมาณสนับสนุนจำนวน 198,000 บาท เป็นต้น รวมถึงธนาคาร ได้กำหนดมาตรการเยียวยาช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้สามารถผ่านพ้นวิกฤติได้โดยมีมาตรการสำคัญ ทั้งกลุ่มลูกค้าบุคคลและผู้ประกอบการ SMEs ดังนี้

The Bank provides assistances to victims of natural disasters, fire, COVID-19 pandemic, as well as society and communities. In 2020, GSB has supported more than 2 million people and helped people affected by natural disasters such as providing aids to flood victims nationwide by giving survival bags in the total amount of 2,226,000 Baht, and helped victims of forest fires and smog in the area of Chiang Dao District, Chiang Mai Province, in the total amount of 198,000 Baht, etc. In addition, the Bank has determined measures to provide financial assistance to people affected by the COVID-19 pandemic so that they can through the crisis. The important measures for both individual customers and SMEs are as following

## ลูกค้าบุคคล / Individual Customers

### 1 บัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรกดเงินสด Credit Card and Prima Card

#### 1.1 พักชำระหนี้ ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย

- ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีไม่เป็นหนี้ค้างชำระเกิน 90 วัน
- ระยะที่ 1 พักชำระหนี้ 3 รอบบัญชีอัตโนมัติ (ตั้งแต่ 16 เม.ย.-30 มิ.ย. 63)
  - ระยะที่ 2 ขยายระยะเวลาพักชำระหนี้ (เพิ่มเติม) (ตั้งแต่วันสรุปยอดบัญชี 10 ก.ค. หรือวันที่แจ้งความประสงค์-31 ต.ค. 63 แล้วแต่กรณี)
- \*\*สิ้นสุดระยะเวลามาตรการ\*\*

#### 1.2 ลดอัตราชำระขั้นต่ำต่อเดือน (ครอบคลุมระยะปี 2563-2564)

- บัตรเครดิต 5% มีจำนวนผู้เข้าร่วม 250,886 ราย
- สินเชื่อบัตรกดเงินสด 3% มีจำนวนผู้เข้าร่วม 372,498 ราย

#### 1.3 GSB Refinance เพื่อช่วยเหลือผู้มีภาระบัตรเครดิต

- ชำระขั้นต่ำ 2.5%
- ระยะเวลาผ่อนชำระนาน 4 ปี
- ลดดอกเบี้ยเหลือ 8.5-10.5%
- วงเงิน 10,000-100,000 บาท

อนุมัติ 2,016 ราย 118 ล้านบาท

#### 1.1 Debt Service Suspension for Both Principal and Interest

Customers who do not have outstanding debt for more than 90 days.

- Phase 1: automatic debt service suspension for 3 accounting cycles (from 16 April-30 June 2020)
  - Phase 2: extension of debt service suspension (additional) (From the date of account settlement 10 July or the date of request - 31 October 2020, as the case may be)
- \* End of the measure implementation period\*\*

#### 1.2 Reduce the minimum monthly payment rate (covering the period 2020-2021)

- 5% for credit card with 250,886 participants
- 3% for Prima Card with 372,498 participants

#### 1.3 GSB Refinance

To help people with credit card loans

- Minimum payment of 2.5%
- Repayment period is 4 years
- Reduce interest to 8.5-10.5%
- Credit line of 10,000-100,000 Baht

Approved 2,016 cases, totaling 118 Million Baht

### 2.1 สำหรับผู้มีอาชีพอิสระ

วงเงินสินเชื่อเพิ่มเป็นค่าใช้จ่ายเท่ากับ 20,000 ล้านบาท (มติ ครม. 24 มี.ค. 63)

- วงเงิน 10,000 บาท
- ดอกเบี้ย 0.10% ต่อเดือน
- ผ่อน 2 ปี (ปลอดชำระหนี้ 6 เดือนแรก)

### 2.2 สำหรับผู้มีรายได้ประจำ

วงเงินสินเชื่อเพิ่มเป็นค่าใช้จ่ายเท่ากับ 5,000 ลบ. (มติ ครม. 24 มี.ค. 63 และ 18 ส.ค. 63)

- วงเงิน 50,000 บาท
- ดอกเบี้ย 0.35% ต่อเดือน
- ผ่อน 3 ปี

\*\*ลงทะเบียนและทำนิติกรรมสัญญาให้แล้วเสร็จภายใน 30 ธ.ค. 63\*\*

### 2.3 มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจไทย

- วงเงิน 50,000 บาท/ราย
- ทำนิติกรรมสัญญา ภายใน 31 ต.ค. 63
- ดอกเบี้ย 0.50% ต่อเดือน
- ผ่อนสูงสุด 5 ปี (ปลอดชำระหนี้ 6 เดือนแรก)

โดยวงเงินอนุมัติรวมผ่านสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระและผู้มีรายได้ประจำกับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจไทย โดยมีลูกค้านับรวมเข้าร่วม 1.84 ล้านราย คิดเป็นยอดสินเชื่ออนุมัติแล้วจำนวน 22,418 ล้านบาท

### 2.4 เสริมพลังฐานราก

วงเงินสินเชื่อจำนวน 10,000 ล้านบาท (มติ ครม. 18 ส.ค. 63 จัดสรรวงเงินจากสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้ประจำ)

- วงเงินไม่เกิน 50,000 บาท/ราย
- ไม่ต้องใช้หลักประกันหรือบุคคลค้ำ
- ดอกเบี้ย 0.35% ต่อเดือน
- ปลอดชำระหนี้ 6 เดือนแรก

อนุมัติ 62,099 ราย 2,648 ล้านบาท

### 2.1 For self-employed persons

Credit line for loans for daily expenses equal to 20,000 Million Baht (Cabinet Resolution on 24 March 2020)

- Credit line of 10,000 Baht
- Monthly interest rate of 0.10%
- Repayment period of 2 years (debt suspension for the first 6 months)

### 2.2 For fixed-income earners

Credit line for loans for daily expenses equal to 5,000 Million Baht Cabinet Resolution on 24 March 2020 and 18 August 2020)

- Credit line of 50,000 Baht
- Monthly interest rate of 0.35%
- Repayment period of 3 years

\*\*Made registration and legal contracts within 30 December 2020\*\*

### 2.3 Measures to help debtors who are affected by the Thai economy

- Credit line of 50,000 Baht/person
- Made legal contracts within 31 October 2020
- Monthly interest rate of 0.50%
- Maximum repayment period of 5 years (debt suspension for the first 6 months)

Total 1.84 million cases and the total credit line of 22,418 Million Baht have been approved for loans for daily expenses for self-employed persons and fixed-income earners and under measures to help debtors who are affected by the Thai economy.

### 2.4 Grassroots Empowerment

Credit line of 10,000 Million Baht (Cabinet Resolution on 18 August 2020 approved the allocation of credit line for loans for daily expenses for fixed-income earners)

- Credit line of 50,000 Baht/person
- No collateral or guarantor is required
- Monthly interest rate of 0.35%
- Debt suspension for the first 6 months

Approved 62,099 cases, totaling 2,648 Million Baht

## ผู้ประกอบการ SMEs / SMEs Entrepreneurs

1

### สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft loan) 150,000 au.

Soft loan with credit line of 150,000 Million Baht

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

- วงเงินสูงสุด 20 ลบ./ราย
- ใช้หลักประกัน หรือ บสย. ค่า
- ดอกเบี้ย 2% (2 ปีแรก)

#### 1.1 ให้สินเชื่อผ่านธนาคารพาณิชย์และ SFIs 72,000 au.

- มติ ครม. 10 มี.ค. 63 จัดสรรวงเงิน 55,000 ลบ. เพื่อให้สถาบันการเงินให้สินเชื่อแก่ SMEs ที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)
- มติ ครม. 18 ส.ค. 63 ทบทวนมติ ครม. 26 พ.ค. 63 ขยายขอบเขตให้ครอบคลุมถึง SMEs ทั่วไป และปรับวงเงินจาก 10,000 ลบ. เหลือ 7,000 ลบ.
- มติ ครม. 18 ส.ค. 63 จัดสรรวงเงินจาก Soft loan non-bank 10,000 ลบ. เพื่อให้สินเชื่อเพื่อฟื้นฟูท่องเที่ยวไทย SMEs ขนาดกลาง-ใหญ่
- มติ ครม. 3 พ.ย. 63 ขยายวงเงินกู้สูงสุดต่อราย เป็น 100 ลบ. สินเชื่อเพื่อฟื้นฟูท่องเที่ยวไทย

อนุมัติรวม 11,129 ราย 64,244 ล้านบาท

#### 1.2 ธุรกิจ SMEs & ท่องเที่ยว 18,000 au.

- มติ ครม. 10 มี.ค. 63 จัดสรรวงเงิน 15,000 ลบ. เพื่อให้ธนาคารออมสินให้สินเชื่อแก่ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19 (COVID-19) โดยตรง
- มติ ครม. 18 ส.ค. 63 ทบทวนมติ ครม. 26 พ.ค. 63 ขยายขอบเขตให้ครอบคลุมถึง SMEs ทั่วไป และจัดสรรวงเงินให้ธนาคารออมสินปล่อยกู้ SMEs โดยตรง 3,000 ลบ.

อนุมัติรวม 3,912 ราย 18,000 ล้านบาท

#### 1.3 Non-Bank 60,000 au.

- ระยะเวลากู้ 2 ปี
- รายละไม่เกิน 5,000 ลบ.
- ดอกเบี้ย 2% ต่อปี
- ใช้หลักประกัน  
(มติ ครม. 7 เม.ย., 26 พ.ค., 18 ส.ค. 63)

อนุมัติรวม 32 ราย 52,888 ล้านบาท

For Business entrepreneurs affected by COVID-19 pandemic

- Maximum credit line of 20 Million Baht/operator
- Require collateral or guarantee by Thai Credit Guarantee Corporation (TCG)
- Interest rate of 2% (for the first 2 years)

#### 1.1 Provided loans through commercial banks and SFIs, 72,000 Million Baht

- Cabinet resolution on 10 March 2020 approved the allocation of credit line of 55,000 Million Baht for financial institutions to provide loans to SMEs affected by COVID-19
- Cabinet resolution on 18 August 2020 and revised cabinet resolution on 26 May 2020 expanded the scope to cover general SMEs and adjusted the credit line from 10,000 Million Baht to 7,000 Million Baht.
- Cabinet resolution on 18 August 2020 approved the allocation of credit line of 10,000 Million Baht for Soft loan non-bank to provide loans to recover Thai tourism for SMEs.
- Cabinet resolution on 3 November 2020 extended maximum credit line to 100 Million Baht per person for loans to recover Thai tourism.

Approved 11,129 cases, totaling 64,244 Million Baht

#### 1.2 SMEs & Tourism Business, 18,000 Million Baht

- Cabinet resolution on 10 March 2020 approved the allocation of credit line of 15,000 Million Baht for the GSB to provide loans to SMEs directly affected by COVID-19.
- Cabinet resolution on 18 August 2020 and revised cabinet resolution on 26 May 2020 expanded the scope to cover general SMEs and allocated credit line of 3,000 Million Baht to GSB to provide loans directly to SMEs.

Approved 3,912 cases, totaling 18,000 Million Baht

#### 1.3 Non – Bank, 60,000 Million Baht

- Loan term of 2 years
- Not more than 5,000 Million Baht per case
- Interest rate of 2% per year
- Collateral is required  
(Cabinet resolution on 7 April, 26 May, 18 August 2020)

Approved 32 cases, totaling 52,888 Million Baht



2

**Soft loan สถานอนุเคราะห์ 2,000 ลบ.**

Soft loan for Office of the Government Pawnshop, 2,000 Million Baht

- ระยะเวลากู้ 2 ปี
- ดอกเบี้ย 0.1% ต่อปี  
(มติ ครม. 24 มี.ค. 63)
- Loan term of 2 years
- Interest rate of 0.1% per year  
(Cabinet resolution on 24 March 2020)

อนุมัติรวม 26,546 ราย 190 ล้านบาท

Approved 26,546 cases, totaling 190 Million Baht

3

**ช่วยเหลือ SMEs ภาคท่องเที่ยว 5,000 ลบ.**

Support for SMEs in the Tourism Sector, 5,000 Million Baht .

- วงเงิน 500,000 บาท/ราย
- บุคคลค้ำประกัน
- ดอกเบี้ย 3.99 % ต่อปี
- มติ ครม. 18 ส.ค. 63 จัดสรรวงเงินจากสินเชื่อ  
เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้ประจำ
- Credit line of 500,000 Baht/case
- Guarantor is required
- Interest rate of 3.99% per year
- Cabinet resolution on 18 August 2020 approved to allocate loans for daily expenses for fixed-income earners

อนุมัติรวม 1,761 ราย 749 ล้านบาท

Approved 1,761 cases, totaling 749 Million Baht



## เป้าหมายการดำเนินงานด้านดิจิทัล

### Goals of Digital Operations

- การเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ (Active User ใหม่) จำนวน 5 ล้านคน
- การดำเนินโครงการ New Digital Product & Service เป้าหมาย 2 ผลิตภัณฑ์และบริการ
- Increase number of new active users by 5 Million persons
- Implementation of the New Digital Product & Service project-goal: 2 products and services

## แนวทางบริหารจัดการ <sup>FS14</sup>

### Management Approach towards Digital Innovations

ธนาคารพัฒนาบริการบน MyMo Application ให้ความสำคัญต่อสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยให้ความสำคัญต่่อนโยบายของธนาคาร นโยบายภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการธนาคารดิจิทัลที่มีความปลอดภัย สะดวก และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ลดความเสี่ยงของลูกค้าจากการเดินทางไปใช้บริการที่สาขาอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยที่ผ่านมารธนาคารได้มีการส่งเสริมให้ลูกค้าได้ใช้บริการผ่าน MyMo มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 ธนาคารมีลูกค้าใช้บริการ MyMo มีบัญชีที่ Active เพิ่มขึ้นจากปี 2562 จำนวน 4.3 ล้านคน โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีลูกค้าเปิดบัญชีและลงทะเบียนตามมาตรการของภาครัฐ ทำให้มีการสมัครใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงมีการพัฒนา Digital Lending ให้สามารถกู้สินเชื่อเสริมพลังฐานรากผ่าน MyMo ได้ ทำให้มีลูกค้าให้ความสนใจเป็นอย่างมาก

The Bank has accelerated the development of MyMo Application to be up-to-date with the current situation, and changes, taking into account of the Bank's policies, government policies, and relevant stakeholders in all sectors. In addition, the Bank also places emphasis on providing digital banking services that are safe, user-friendly, and respond to customers' needs accurately and quickly, reducing the risk exposures of customers from having to travel to the branch offices.

The Bank has continuously encouraged customers to use MyMo Application services. In 2020, 4.3 million more customers from 2019 subscribed for MyMo Application services. During the COVID-19 pandemic, more customers have subscribed and opened new accounts according to government measures, resulting in increase in subscriptions. In addition, the Bank has developed Digital Lending program for customers to apply for grassroots empowerment loans via MyMo Application which attract a lot of interest from customers.

## การพัฒนา Feature ของ MyMo ที่สำคัญในปี 2563

### Major Feature Development of MyMo Applications in 2020



ในปี 2563 Application MyMo มีผู้สมัครใช้บริการ 4,652,008 ราย เป็นบัญชีที่ Active จำนวน 4,338,893 ราย จากเป้าหมาย 5,000,000 ราย โดยมียอดผู้ใช้บริการสะสมทั้งหมดจำนวน 8,109,070 ราย มีจำนวนธุรกรรมทั้งสิ้น 514,173,284 รายการ และจากการพัฒนาโครงการ New Digital Product & Service เป็นจำนวน 3 ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่

In 2020, MyMo had 4,652,008 active subscribers and 4,338,893 active accounts from the Bank's target of 5,000,000 accounts, with total cumulative subscribers of 8,109,070 accounts and total 514,173,284 transactions. The New Digital Product & Service project has developed 3 products and services as following:

บริการซื้อ-ขาย กองทุน MyMo MyFund โดยสามารถใช้บริการซื้อ-ขายกองทุนได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo Application จำนวน 9 กองทุน (MM-GOV, SMART, M-BT, M-S50, M-PROP DIV, M-TWSUK RMF, MTFSSFX, MCHINA, MGTECH) กระตุ้นให้ลูกค้าเห็นถึงความสำคัญของการบริหารความมั่งคั่งผ่านการลงทุน โดยสามารถขอคำปรึกษาจากพนักงาน IC ที่มีประจำอยู่ทุกสาขาทั่วประเทศ

MyMo MyFund services which allow users to purchase-sell fund units by themselves through MyMo Application for 9 funds, including MM-GOV, SMART, M-BT, M-S50, M-PROP DIV, M-TWSUK RMF, MTFSSFX, MCHINA, MGTECH. The application would encourage customers to realize the importance of wealth management through investments. In addition, customers can seek for advices from IC staffs who are stationed in every branch office nationwide.

บริการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก On MyMo โดยเห็นการให้ลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) สามารถปรับปรุงเงินงวดชำระ รวมถึงสามารถแจ้งความประสงค์ขอพักชำระหนี้ได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo Application เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนทางด้านสภาพทางการเงิน และความสามารถในการส่งชำระหนี้ของลูกค้า นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถขอใช้บริการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก On MyMo เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากสถานการณ์วิกฤตทางการเงินในช่วงเวลาที่ยากลำบากจากผลกระทบของการใช้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงจากการเดินทางเข้ามาใช้บริการที่สาขาได้อีกด้วย

Grassroots Empowerment Loan service on MyMo which focuses on providing loans to customers who have been affected by COVID-19 pandemic, while allowing customers to adjust their installment payments. In addition, customers can request for debt service suspension by themselves through MyMo Application to alleviate financial distress and enhance ability to repay debts. Moreover, customers can also apply for Grassroots Empowerment Loan on MyMo to improve their financial situation during crisis due to the impact of preventive measures of COVID-19. This would also reduce the risk exposures of customers from having to travel to the branch offices.

## มาตรการช่วยเหลือลูกค้าและประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

พัฒนา MyMo เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสนับสนุนการบริหารหนี้

Measures to aid customers and people who have been affected by COVID-19

Develop MyMo to increase service efficiency and support debt management

**• สินเชื่อเสริมพลังฐานราก  
Grassroots Empowerment Loan**

- ลงทะเบียน 2.5 ล้านราย
- ผ่านคุณสมบัติ 1.2 ล้านราย
- อนุมัติ 4.5 แสนราย
- 2.5 Million registered applicants
- 1.2 Million qualified applicants
- 0.45 Million approved cases

**• Digital Debt Restructuring**

- ปี 2563 จำนวน 99,016 บัญชี
- ปี 2564 จำนวน 420,963 บัญชี
- In 2020, there were 99,016 cases.
- In 2021, there were 420,963 cases.

บริการ Digital Debt Restructuring Platform ธนาคาร ได้พัฒนา MyMo เพื่อออกจากมาตรการพักชำระหนี้ เพื่อรองรับโครงการแผนการชำระหนี้ ปี 2564 ต่อไป

Digital Debt Restructuring Platform Services-the Bank has developed MyMo application to launch debt service suspension to support the debt repayment plan project in 2021.

## ผลการดำเนินงานนวัตกรรมด้านดิจิทัล

### Performance on Digital Innovations

บริการซื้อ-ขาย กองทุน MyMo MyFund มีมูลค่าซื้อขายสุทธิ 129.64 ล้านบาท โดยมีจำนวนบัญชีกองทุนทั้งหมด 6,592 บัญชี

MyMo MyFund applications have net purchase value of 129.64 Million Baht, with a total of 6,592 fund accounts.

บริการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก On MyMo สามารถให้บริการอนุมัติสินเชื่อผ่านธนาคารดิจิทัลเป็นวงเงินอนุมัติสินเชื่อทั้งสิ้น 2,641.98 ล้านบาท

Grassroots Empowerment Loan on MyMo can be applied via Digital Banking with total credit line of 2,641.98 Million Baht.

บริการ Digital Debt Restructuring Platform จำนวน 99,016 บัญชี

Digital Debt Restructuring Platform service for 99,016 accounts.

# การลงทุนในทรัพยากรบุคคล 103-1

## Investment in Human Resources

ทรัพยากรบุคคล ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนให้ธนาคารไปสู่ “ธนาคารเพื่อสังคม” แม้ว่าที่ผ่านมาในแวดวงของสถาบันการเงินจะมีการแข่งขันทางด้านดิจิทัล ซึ่งมาทดแทนการให้บริการโดยบุคคลอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน อันมีส่วนส่งผลกระทบต่อการลดอัตรากำลังบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ สวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร พร้อมกับการลงทุนในทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่ดิจิทัล เพื่อสร้างการให้เกิดคุณค่าสูงสุด ตลอดจนการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปตามภารกิจในอนาคต

Human resources are important resources to drive the Bank to become “Social Bank”. Recently, financial institutions have been competing in the area of digitalization which tangibly replacing the service provided by human and imposing significant impact on the reduction of manpower. Nonetheless, the Bank still places emphasis on effective human resource management, good personnel welfares and investment in human resources to be prepared for the digital transformation to create the highest value as well as to develop human resources to have capabilities to meet future missions.



# เป้าหมายการลงทุนในทรัพยากรบุคคล 103-2

## Goals of Investment in Human Resources

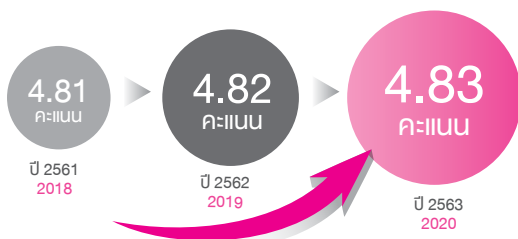
- ความสำเร็จของผลงานตามแผนแม่บท 100%
- ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และระดับคะแนนความผูกพันปี 2563 เพิ่มขึ้น
- ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเพิ่มมากขึ้น
- เงินฝากต่อจำนวนบุคลากรเพิ่มมากขึ้น
- 100% of work completion according to the master plan
- Satisfaction with the human resource management system and increase in the level of engagement scores in 2020
- Increase in GSB customers' satisfactions
- Increase in deposit per number of personnel

ความสำเร็จของผลงานตามแผนแม่บท  
Work Completion According to the Master Plan

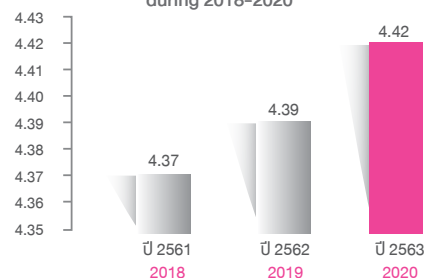


100%

ภาพรวม ระดับคะแนนความผูกพัน  
Overview of Level of Engagement Scores



ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ปี 2561-2563  
Satisfaction with the Human Resource Management System during 2018-2020



อัตราส่วน (ล้านบาท/คน) Ratio (Million Baht/person)	2561 2018	2562 2019	2563 2020
เงินฝากต่อจำนวนบุคลากร Deposit per number of personnel	99.66	100.08	109.88
สินเชื่อต่อจำนวนบุคลากร Loans per number of personnel	93.61	92.37	98.25
ค่าใช้จ่ายพนักงาน (รวมโบนัส) Employee expenses (including bonuses)	0.86	0.84	0.83

## แนวการบริหารจัดการ Management Approach

### นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล Human Resources Management Policy

ธนาคารกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับแนวทางการปฏิรูปประเทศและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคาร ดังนี้

1. จัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลงตามภารกิจของธนาคารในยุคดิจิทัล
2. บริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การบริหารอัตรากำลัง สรรหาบุคลากรตรงตามลักษณะงาน รวดเร็ว ทันเวลา “PUT THE RIGHT MAN ON THE RIGHT JOB” และการใช้บุคลากรให้เต็มประสิทธิภาพ
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกระดับตำแหน่ง โดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร และส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง
4. ส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล (GOOD GOVERNANCE) และปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบคำสั่ง
5. อำนวยรักษาคนเก่ง คนดี และเสริมสร้างความผูกพันและคุณภาพชีวิตของบุคลากร
6. ยกระดับการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ธนาคารได้ดำเนินการตามแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ และนโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยมีรายละเอียดแผนการดำเนินงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563 ดังนี้

#### กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะองค์กร

- ปรับปรุงโครงสร้าง/อัตรากำลัง ให้ทันสมัยดิจิทัล
- ปรับปรุงโครงสร้าง อัตรากำลังสายกิจการสาขา
- Streamline work process
- Lean & Kaizen suggestion
- การใช้ Intelligent Technology ทดแทนกระบวนการทำงาน
- บริหารอัตรากำลังเชิงกลยุทธ์ Outsource ที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของธนาคาร

The Bank has established transparent and ethical human resources management policy conforming to the national reform guidelines and in line with the Bank's strategy as following:

1. Form an organizational structure and work processes that support the Bank's digital transformation mission.
2. Manage personnel effectively, adhering to the principle of “PUT THE RIGHT MAN ON THE RIGHT JOB” and allow personnel to work with their full efficiency.
3. Develop personnel in all levels to be ready and efficient in their work by focusing on the cost effectiveness of personnel development and encouraging personnel to pursue self-development.
4. Encourage the Bank's personnel to perform their duties in accordance with principle of Good Governance and in accordance with the rules and regulations.
5. Maintain efficient and honest personnel and enhance their engagement and quality of life.
6. Apply information technology to improve performance of human resource management and increase work efficiency.

The Bank has implemented the human resources management according to master plan which meet strategic objectives, missions and policies regarding human resource management and development which is an important mechanism in driving the Bank's strategy. Details of the implementation plan on human resources management and development in 2020 are as following:

#### 1<sup>st</sup> Strategy - Develop organizational capabilities

- Improve the manpower and personnel structure to keep up with the digital age
- Improve structure of branch operations
- Streamline work process
- Lean & Kaizen suggestions
- Utilize Intelligent Technology to replace work process
- Outsource strategic manpower management which is not the Bank's core business

## กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถพนักงานรองรับการแข่งขัน

- พัฒนาผู้บริหารและพนักงาน (Reskill & Upskill) ด้านสินเชื่อ ด้านการขาย/ที่ปรึกษา และด้าน Digital literacy & Data Analysis
- เสริมสร้างวัฒนธรรมการสอนงานแบบ Peer to Peer Learning by GSB Wisdom
- ช่องทางการเรียนรู้ GSB TV/Intelligent Training Center)

## กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม

- GSB Talent & Innovation Grand Slam
- แผนการบริหารจัดการความรู้ (KM)

## กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาผู้มีศักยภาพสูงเพื่อทดแทนตำแหน่งและเตรียมผู้นำในอนาคต

- Career Management Planning
- โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร

## กลยุทธ์ที่ 5 ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันพนักงาน

- เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม GSB Way
- เสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน
- งานระบบ GSB Way Point

## กลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้าน HR

- HR Analytic
- พัฒนาระบบประเมินผลตามแนวทาง Performance Based Organization
- จ้างพัฒนาระบบ My Partner (Chatbot)
- MEMO
- ปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานในยุคดิจิทัล

## 2<sup>nd</sup> Strategy - Enhance capabilities of officers to enhance the Bank's competitiveness

- Develop executives and officers (Reskill & Upskill) in term of loans, sales/consultation and Digital literacy & Data Analysis
- Promote culture of Peer to Peer Learning by GSB Wisdom
- GSB TV/Intelligent Training Center

## 3<sup>rd</sup> Strategy - Develop knowledge management and innovation

- GSB Talent & Innovation Grand Slam
- Knowledge Management Plan (KM)

## 4<sup>th</sup> Strategy - Develop high potential personnel in preparation for promotion and future business leadership

- Career Management Planning
- Executive Development Program

## 5<sup>th</sup> Strategy - Invigorate organizational culture and foster relations with officers

- Invigorate corporate culture through GSB Way values
- Enhance personnel engagement
- GSB Way Point system

## 6<sup>th</sup> Strategy - Enhance potential of HR infrastructure

- HR Analytic
- Develop evaluation system according to the Performance Based Organization guidelines
- Outsource the development of My Partner (Chatbot) system
- MEMO
- Adjust the working environment to be conducive for operation in the digital age

## 1 ยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์ Strategy / Approach

- ปรับปรุงการบูรณาการแผนแม่บท HR กับแผนงานที่สำคัญ
- Integrate HR master plans with key implementation plans.

## 2

### การบริหารทุนมนุษย์ Human Capital Management

- ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังรองรับ Social Bank และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล
- ปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน : นำผลประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาบุคลากร
- ปรับปรุงสวัสดิการทางเลือก การรักษาพยาบาล
- Improve organizational structure and manpower to support Social Bank and digital technology transformation.
- Improve the performance assessment system: analyze the assessment results to enhance potential of personnel development.
- Improve the welfares of medical treatment alternatives.

ยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์  
Strategy / Approach

การบริหารทุนมนุษย์  
Human Capital Management

การพัฒนาทุนมนุษย์  
Human Capital Development

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน HCM  
Supporting Environments for HCM

## 3 การพัฒนาทุนมนุษย์ Human Capital Development

- การพัฒนา New Skill รองรับ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล
- การพัฒนา Re Skill รองรับ Social Bank
- การพัฒนา Up Skill รองรับการค้าเงินงานด้านสินเชื่อ
- ระบบ GSB Wisdom on Mobile
- พัฒนาระบบ e-testing เพื่อประเมินศักยภาพและความรู้
- พัฒนาเครื่องมือการประเมินศักยภาพ Successor : DLQ, 9Box
- Develop New Skill to support digital technology transformation.
- Develop Re Skill to support Social Bank.
- Develop Up Skill to support loan operations.
- GSB Wisdom on Mobile system.
- Develop e-testing system to assess potential and knowledge.
- Develop Potential Assessment Tool, Successor: DLQ, 9Box

## 4

### สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน HCM Supporting Environments for HCM (Human Capital Management)

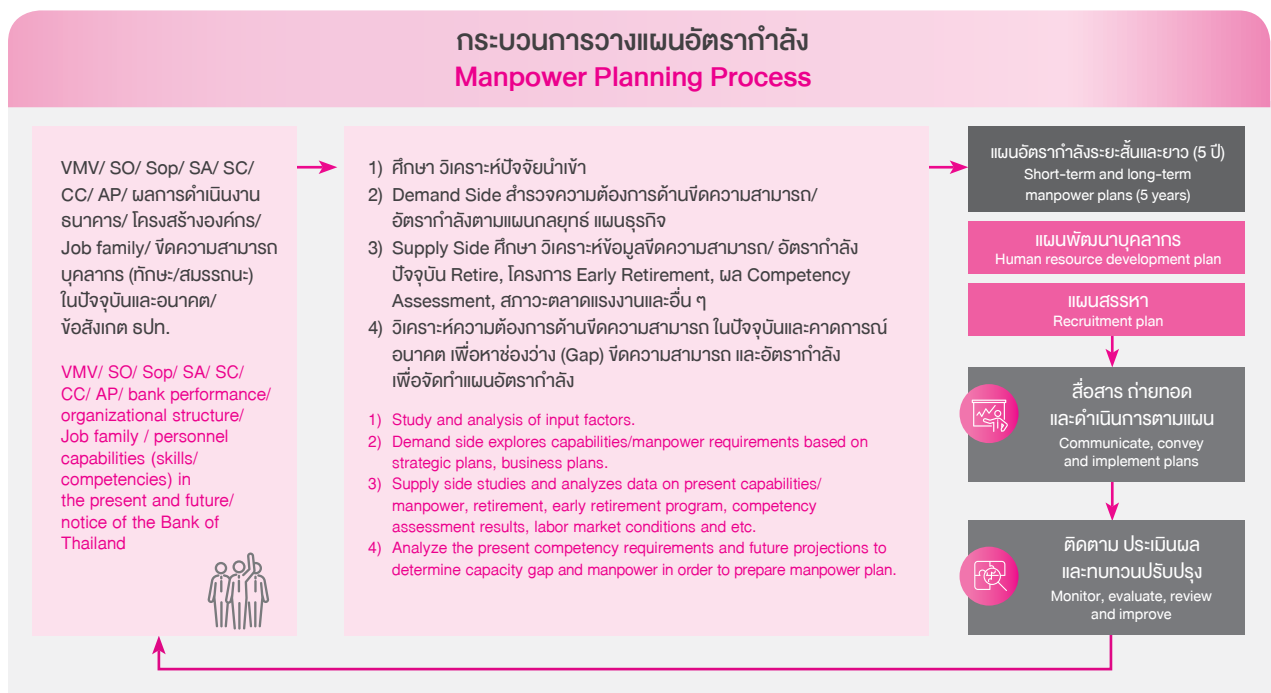
- จัดทำแบบกำหนดกลไกการขับเคลื่อนการบริหารการเปลี่ยนแปลง
- พัฒนาระบบ GSB Way point บน Application MEMO
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลพนักงาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (HR Analytic)
- ยกระดับด้านความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (SSHE) เทียบเคียงมาตรฐาน ISO 14001
- ปรับปรุงแนวทางสอบทานกระบวนการด้าน HR
- Prepare form to define the mechanism to drive transformation management.
- Develop GSB Way point system on Application MEMO.
- Develop officers database system to be used in HR Analytic.
- Raise the level of security, safety, occupational health and environment (SSHE) in compliance with ISO 14001 standard.
- Improved guidelines for reviewing HR processes.



## กระบวนการวางแผนอัตรากำลัง Manpower Planning Process

ธนาคารมีการทบทวนจากข้อมูลนำเข้าด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น ผลการดำเนินงานของธนาคาร โครงสร้างองค์กร ขีดความสามารถบุคลากร (ทักษะ/สมรรถนะ) ในปัจจุบันและอนาคต เป็นต้น มาวิเคราะห์ด้านอุปสงค์ (Demand Side) เช่น สํารวจความต้องการด้านขีดความสามารถ/อัตรากำลังตามแผนกลยุทธ์ แผนธุรกิจ เป็นต้น ด้านอุปทาน เช่น อัตรากำลังปัจจุบันที่จะเกษียณอายุ ผลการประเมินความสามารถ เป็นต้น อันนำไปสู่การกำหนดแผนอัตรากำลังระยะสั้นและยาว (5 ปี) แผนการพัฒนาบุคลากร และแผนสรรหา ซึ่งกระบวนการหมุนเวียนบุคลากรนั้น ธนาคารปฏิบัติตามระเบียบธนาคารฉบับที่ 429 ว่าด้วยการจำแนกตำแหน่ง บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย และสับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนของพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีรายละเอียดตามแผนภาพ

The Bank reviews key inputs such as the Bank's performance, organizational structure, personnel capabilities (skills/competencies) in the present and future, etc. to make analysis on the demand side such as surveying the demands of capacity/manpower according to strategic plans, business plans, etc. Meanwhile, data such as current rate of retirement, capability assessment results, etc. are applied for the supply side. This leads to the formulation of short-term and long-term (5-year) manpower plans, personnel development plans, and recruitment plans. The Bank complies with GSB's Regulation No. 429 regarding classification of positions, recruitment, appointment, transfer and switching, promotion and salary rates of GSB officers with details as shown in the diagram.



## การสรรหา คัดเลือกบุคลากร Personnel Recruitment and Selection



### หลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

#### Criteria for Personnel Recruitment and Selection

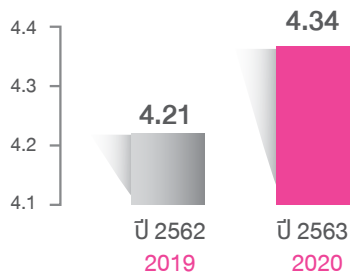
- กระบวนการสรรหาคัดเลือกเป็นลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารมีระบบ e-Recruitment บนเว็บไซต์ของธนาคารให้บุคคลทั่วไป สามารถเข้าระบบเพื่อสมัครงาน โดยธนาคารจะคัดเลือกผู้สมัครเข้ารับการสอบคัดเลือก เพื่อขึ้นบัญชีผู้ผ่านการสอบคัดเลือกและเมื่อธนาคารมีอัตราว่างจะเรียกผู้ขึ้นบัญชีที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดบรรจุเป็นลูกจ้างปฏิบัติการ
- กระบวนการสรรหาคัดเลือกเป็นพนักงานธนาคาร เมื่อมีอัตราว่างจะดำเนินการสอบคัดเลือกจากลูกจ้างปฏิบัติการของธนาคาร กรณีที่เป็นตำแหน่งงานเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์เฉพาะด้าน ธนาคารจะเปิดรับสมัครบุคคลภายนอก และเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในที่มีประสบการณ์ตรงสามารถสมัครเข้ารับการสอบคัดเลือก โดยการประชาสัมพันธ์การรับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ผู้ผ่านการสอบคัดเลือกที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนด จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานธนาคาร
- Recruitment and selection process for operating officers. The Bank has e-Recruitment system on its website for the general public to access the system to apply for job. The Bank will select and record names of applicants who passed test in the list of qualified applicants. When the Bank has a vacant position, the qualified applicant who has all the qualifications will be employed as operating employees.
- Recruitment and selection process for the Bank's employees. When there is a vacancy, operating employees would take qualification test for specific position/experience. The Bank also gives opportunity to outsiders and internal staffs who have suitable experiences to apply for the qualification test by publicizing the recruitment via both internal and external channels. Those who pass the qualification test will be officers as the Bank's officers.

## สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ Results of Satisfaction Survey



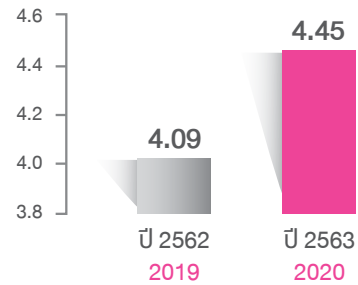
### ความพึงพอใจของหน่วยงานต่อการสรรหาบุคลากรใหม่

Satisfaction of work units with the new recruits



### ความพึงพอใจของบุคลากรใหม่ที่มีต่อหน่วยงาน

Satisfaction of new recruits toward the work units



โดยในปี 2563 ธนาคารมีจำนวนพนักงานเท่ากับ 17,260 คน  
และลูกจ้างเท่ากับ 7,231 คน รวมพนักงานและลูกจ้างจำนวน 24,491 คน

In 2020, the Bank has 17,260 officers  
and 7,231 employees, total 24,491 officers and employees.

## การส่งเสริมเรื่องความผูกพันของบุคลากรในองค์กร

103-1, 103-2

### Promotion of Personnel Engagement in the Organization

ธนาคารมีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคาร โดยมีกระบวนการที่สำคัญตั้งแต่การทบทวนปัจจัยภายใน การรับฟังเสียงพนักงาน การพัฒนา GSB Engagement Model การใช้เครื่องมือทางสถิติ การจัดทำ e-Questionnaire ทั่วประเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก อันนำไปสู่การสรุปผลแผนการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันบุคลากรที่เป็นรูปธรรม

The Bank has a process to determine factors affecting personnel engagement with the Bank, consisting of important process from review of internal factors, accepting personnel' comments, development of GSB Engagement Model, application of statistical tools, preparation of e-Questionnaire which are available nationwide, in-depth data analysis. The process leads to concrete conclusions of the personnel satisfaction and engagement plan.

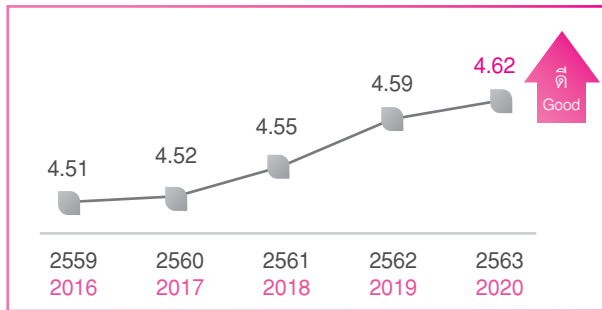
ตามปัจจัยที่พบในปี 2562 ที่ควรเร่งแก้ไขก่อน Factors found in 2019 that should be urgently resolved	กลุ่มอำนวยการ Executives	กลุ่มผู้บริหาร Managers	กลุ่มปฏิบัติการ Operations	กลุ่มลูกจ้าง Employees
<b>1. ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน (กระบวนการทำงาน) / Work support factors (work process)</b>				
1) ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ Streamline Key work process				
2) ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยใช้เครื่องมือ Lean/Kaizen Suggestion Improve key work process using the Lean/ Kaizen Suggestion tool				
<b>2. ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน (สถานที่และสภาพแวดล้อม) / Work support factors (location and environment)</b>				
1) มาตรการปรับปรุงสถานที่ทำงานป้องกัน COVID-19 เช่น ที่กั้น แจกเจล หน้ากากอนามัย* Measures to improve workplaces to prevent COVID-19, such as barriers, sanitizing gels and medical masks*				
2) ระบบงาน/อุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน จากที่บ้าน (WFH)* Work system/support equipment for work from home (WFH)*				
<b>3. ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน (เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์) / Work support factors (tools, materials, equipment)</b>				
1) การจัดหาอุปกรณ์รองรับยุคดิจิทัล (IPAD) Procurement of digital equipment (IPAD)				
<b>4. ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน (การสื่อสารข่าวสาร) / Work support factors (information and communication)</b>				
1) GSB Wisdom				
2) การจัดซื้อระบบควบคุมสื่อประชาสัมพันธ์ ทางจอภาพดิจิทัล Digital Signage/VDO wall Purchase control system for PR media via digital screens, Digital Signage/VDO wall				
3) CEO Talk/GSB Communication**				
<b>5. บุคลากร (ผู้บังคับบัญชา) / Personnel (Supervisor)</b>				
1) Coaching				

หมายเหตุ : \* ปรับเพื่อรองรับ COVID-19  
 \*\* นโยบาย

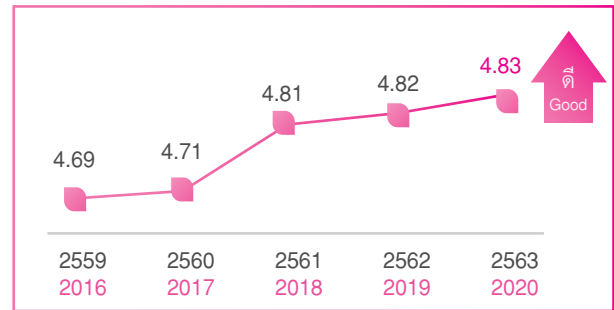
Remarks: \* Adjustment to prevent COVID-19  
 \*\* Policy

จากการดำเนินงานตามแผนฯ ปี 2563 และตามนโยบายมาตรการเร่งด่วนของธนาคาร ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและความผูกพันในภาพรวมสูงขึ้น รวมถึงในแต่ละกลุ่มบุคลากรสูงขึ้น และไม่พบปัจจัยนั้นอีกในปีถัดไป

As a result of implementations in accordance with the Bank's plans and urgent measures, the overall level of personnel satisfactions and engagements as well as satisfactions and engagements of specific group of personnel were higher. The same factors were not found again in the next year.



คะแนนความพึงพอใจ (ภาพรวม)  
Satisfaction Score (Overall)



คะแนนความผูกพัน (ภาพรวม)  
Engagement Score (Overall)

103-3, 401-1

เกณฑ์องค์ประกอบ Element Criteria		พนักงานเข้าใหม่ขององค์กร New Recruits						พนักงานออกจากองค์กร Employees Leaving the Organization					
บุคลากร Personnel		2561 / 2018		2562 / 2019		2563 / 2020		2561 / 2018		2562 / 2019		2563 / 2020	
		จำนวน (คน) Number (Person)	ร้อยละ %	จำนวน (คน) Number (Person)	ร้อยละ %	จำนวน (คน) Number (Person)	ร้อยละ %	จำนวน (คน) Number (Person)	ร้อยละ %	จำนวน (คน) Number (Person)	ร้อยละ %	จำนวน (คน) Number (Person)	ร้อยละ %
เพศ Gender	ชาย / Male	275	1.6755	204	1.2133	53	0.3191	290	1.7669	146	0.8684	136	0.8188
	หญิง / Female	650	3.9603	618	3.6757	155	0.9332	502	3.0586	276	1.6416	272	1.6376
ช่วงอายุ Age	อายุ < 30 ปี Age < 30 years	442	2.6930	450	2.6765	106	0.6382	36	0.2193	48	0.2855	19	0.1144
	อายุ 30-50 ปี Age 30-50 years	482	2.9367	371	2.2066	100	0.6020	189	1.1515	200	1.1896	121	0.7285
	อายุ > 50 ปี Age > 50 years	1	0.0061	1	0.0059	2	0.0120	567	3.4546	174	1.0349	268	1.6135
พื้นที่ปฏิบัติงาน Operating area	สำนักงานใหญ่ Head Office	385	2.3457	285	1.6951	131	0.7887	N/A	-	N/A	-	N/A	-
	สาขานอกภูมิภาค Regional Branch	540	3.2901	537	3.1940	77	0.4636	N/A	-	N/A	-	N/A	-

## สิทธิประโยชน์บุคลากร

### Personnel Benefits

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากการรับฟังเสียงของบุคลากร (Voice of Employee) และการสำรวจความคาดหวังและความต้องการบุคลากรเพิ่มเติมในปี 2563 โดยมีการปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์ในปี 2563 ให้สอดคล้องต่อความคาดหวังและความต้องการของบุคลากรมากขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

The Bank places emphasis on the personnel satisfaction by considering Voice of Employee and survey of expectations and requirements for additional manpower in 2020. The benefits are adjusted in 2020 to be in line with the expectations and requirements of personnel in accordance with the following details:

รายละเอียดการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ ในปี 2563

Details of improvements in personnel benefits in 2020



- ปรับปรุงสิทธิการรักษาพยาบาลของบิดามารดาพนักงานโดยให้เลือกรับสิทธิ/ไม่รับสิทธิ จากธนาคารเพื่อไปใช้สิทธิบัตรทองของบิดา มารดา
- Improve medical treatment rights of personnel' parents by allowing the personnel to opt in/out the Bank's benefits and to use the medical welfare gold card of their parents instead.



- จัดทำบันทึกข้อตกลงกับโรงพยาบาลของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลได้โดยไม่ต้องชำระเงิน (ธนาคารออมสินเป็นผู้ชำระเงิน) ในปี 2563 จำนวน 86 โรงพยาบาล เพิ่มขึ้นจากปี 2562 (จำนวน 47 โรงพยาบาล)
- Enter into memorandum of understanding with government hospitals to facilitate officers to access to medical care free of charge (GSB responsible for the payment). In 2020, GSB cooperated with 86 hospitals which increased from 2019 (47 hospitals).



- ปรับเพิ่มวงเงินกู้ส่งเสริมสวัสดิภาพพนักงานธนาคารออมสิน ในกรณีกู้เพื่อค่ารักษาพยาบาลและกรณีประสบวินาศภัย จากเดิม 12 เท่า เป็น 20 เท่าของเงินเดือน และขยายระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้จาก 120 เดือน เป็น 240 เดือน
- Increase credit limit of loans to promote the welfares of GSB officers in case of borrowing for medical expenses and in the event of a disaster, from 12 times to 20 times of salary and extend the loan repayment period from 120 months to 240 months.



- เพิ่มเติมหลักเกณฑ์การช่วยเหลือบุคลากรกรณีประสบวินาศภัย กรณีบ้านที่อยู่อาศัยอันเป็นกรรมสิทธิ์ได้รับความเสียหายทั้งหมด โดยให้ความช่วยเหลือรายละ 50,000 บาท
- Additional criteria for providing aids to personnel who are affected by disasters and the dwellings under their ownership are totally damaged by providing financial assistances of 50,000 Baht for each person.



- ปรับเพิ่มวงเงินให้กู้เพื่อการศึกษาบุตร จาก 10,000 บาท / ปี/ บุตร 1 คน เป็น 25,000 บาท / ปี/ บุตร 1 คน
- Increase credit limit of loans for child education from 10,000 Baht/year/child to 25,000 Baht/year/child

ตารางสิทธิประโยชน์ของบุคลากรแต่ละกลุ่มและส่วน \*\* 401-2

Table of Benefits for Each Group and Division of Personnel

บริการและสิทธิประโยชน์ Services and Benefits	กลุ่ม อำนวยการ Executives Management Group	กลุ่ม ผู้บริหาร ระดับสูง Senior Management Group	กลุ่ม ผู้บริหาร ระดับกลาง Mid-level Management Group	กลุ่ม ผู้บริหาร ระดับต้น Entry-level Management Group	กลุ่ม ปฏิบัติการ Operations Management Group	กลุ่ม ลูกจ้าง Employees Management Group
1. ค่ารักษาพยาบาล / Medical expenses	■	■	■	■	■	■
2. ค่าเช่าบ้าน / House rents	■	■	■	■	■	-
3. เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร / Child education subsidy	■	■	■	■	■	■
4. เงินช่วยเหลือบุตร / Child allowances	■	■	■	■	■	■

บริการและสิทธิประโยชน์ Services and Benefits	กลุ่ม อำนวยการ	กลุ่ม ผู้บริหาร ระดับสูง	กลุ่ม ผู้บริหาร ระดับกลาง	กลุ่ม ผู้บริหาร ระดับต้น	กลุ่ม ปฏิบัติการ	กลุ่ม ลูกจ้าง
	Executives Management Group	Senior Management Group	Mid-level Management Group	Entry-level Management Group	Operations Management Group	Employees Management Group
5. เงินช่วยเหลือค่าเครื่องแบบ / Uniform allowances	■	■	■	■	■	■
6. ค่ารับรองประจำตำแหน่ง / ค่ารับรองประจำหน่วยงาน Position allowances / work unit allowances	■	■	■ ยกเว้นรอง ผู้อำนวยการฝ่าย	■ เฉพาะ ผรส.	-	-
7. ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ / Mobile phone expenses	■	■	■	-	-	-
8. เงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงาน / Officer housing loans	■	■	■	■	■	-
9. เงินกู้ส่งเสริมสวัสดิภาพพนักงาน / Officer welfare promotion loans	■	■	■	■	■	-
10. เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (OD) / Overdrafts (OD)	■	■	■	■	■	-
11. เงินประกันชีวิตและอุบัติเหตุสำหรับการปฏิบัติงาน ในพื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ / Life and accident insurances for employees who work in risky areas in 3 southern border provinces	■	■	■	■	■	■
12. เงินช่วยเหลือพิเศษสำหรับพนักงานและลูกจ้างที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ / Special allowances for officers and employees who work in risky areas in 3 southern border provinces.	■	■	■	■	■	-
13. เงินช่วยเหลือกรณีประสบวินาศภัย / Financial aids in case of casualties	■	■	■	■	■	■
14. เงินประกันความเสี่ยงสำหรับพนักงานเทลเลอร์ / Risk insurances for Tellers	-	-	-	-	■	■
15. เงินช่วยเหลือค่าพวงหรีด / Wreath allowances	■	■	■	■	■	■
16. แท็บเล็ต / Tablets	■	■	-	-	-	-
17. พนักงานขับรถประจำตำแหน่ง / Drivers for executives	■	-	-	-	-	-
18. รถยนต์ประจำตำแหน่ง / Company vehicles	■	■	-	-	-	-
19. ค่าน้ำมันรถประจำตำแหน่ง / Fuel costs for company vehicles	■	-	-	-	-	-
20. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน / Work related traveling expenses	■	■	■	■	■	■
21. ค่าพาหนะทำงานกะ / Shift vehicle costs	-	-	-	-	■	■
22. เงินเพิ่มพิเศษสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ด้านคอมพิวเตอร์ / Special allowances for computer related operating officers	-	-	■	■	■	-

หมายเหตุ \*\*1 คือ การจัดสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันตามส่วนของบุคลากร โดยจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน (Geographic segmentation)  
\*\*2 คือ การจัดสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันตามส่วนของบุคลากร โดยจำแนกตามลักษณะงาน (Work segmentation)  
\*\*3 คือ การจัดสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันตามส่วนของบุคลากร โดยจำแนกตามทักษะการปฏิบัติงาน (Skill segmentation)

Remarks \*\*1 is the allocation of different personnel benefits according to geographic segmentation.  
\*\*2 is the allocation of different personnel benefits according to work segmentation.  
\*\*3 is the allocation of different personnel benefits according to skill segmentation.

กรณีของการลา Leave of Absence	จำนวนพนักงาน (คน) Number of officers (person)					
	2561 / 2018		2562 / 2019		2563 / 2020	
	ชาย Male	หญิง Female	ชาย Male	หญิง Female	ชาย Male	หญิง Female
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร Number of officers who are entitled to take parental leaves	2,535	4,399	2,387	4,404	2,371	4,531
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์เพื่อเลี้ยงดูบุตร Number of officers who have taken parental leaves	56	12	49	11	49	14
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร Number of officers returned to work after end of the parental leave period.	56	12	49	11	49	14
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน Number of officers returned to work after end of the parental leave period and continued to work for another 12 months.	52	12	49	10	48	13
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) <sup>(1)</sup> ที่กลับมาทำงาน หลังจากระยะเวลาการลาลงแล้ว (ร้อยละ) Return to Work Rate <sup>(1)</sup> after end of the parental leave period (percent)	100	100	100	100	100	100
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) <sup>(2)</sup> ที่กลับมาทำงาน หลังจากระยะเวลาการลาลงแล้ว (ร้อยละ) Retention Rate <sup>(2)</sup> after end of the parental leave period (percent)	92.85	171.42	94.23	83.33	97.95	130

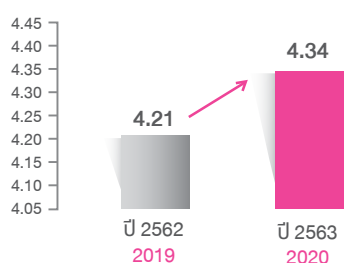
หมายเหตุ (1) อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร / จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิ์ลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร) x 100

(2) การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน / จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาถึงเพื่อเลี้ยงดูบุตรในรอบรายงานก่อนหน้า) x 100

Remarks (1) Return to Work Rate = (Number of officers who returned to work after end of the parental leave period / number of officers by gender who have taken parental leaves) x 100  
(2) Retention Rate = (Number of officers returned to work after end of the parental leave period and continued to work for another 12 months / number of officers who returned to work after end of the parental leave period in the previous reporting period) x 100

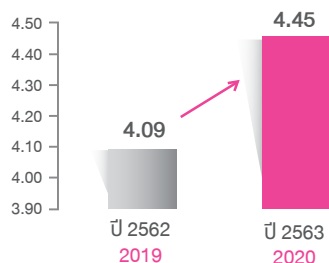
### ความพึงพอใจของหน่วยงาน ต่อการสรรหาบุคลากรใหม่

Satisfaction of work units with  
the new recruits



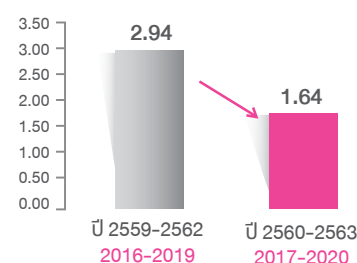
### ความพึงพอใจของบุคลากรใหม่ ที่มีต่อหน่วยงาน

Satisfaction of new recruits toward  
the work units



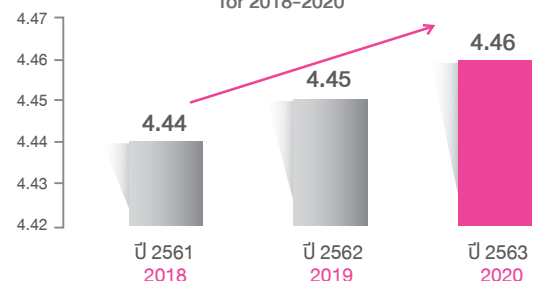
### อัตราการลาออกของบุคลากร ที่มีอายุน้อยกว่า 3 ปี

Turnover rate of personnel with  
less than 3 years of service



### ความพึงพอใจด้านการบริหารผลตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ ปี 2561 - 2563

Satisfaction with Remuneration, Welfare and Benefit Management  
for 2018-2020



### ผลลัพธ์ / Results

คะแนนความพึงพอใจด้านการบริหารผลตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์  
Satisfaction with Remuneration, Welfare and Benefit Management





## การลงทุนในทรัพยากรบุคคล 103-1, 103-2

### Investment in Human Resources

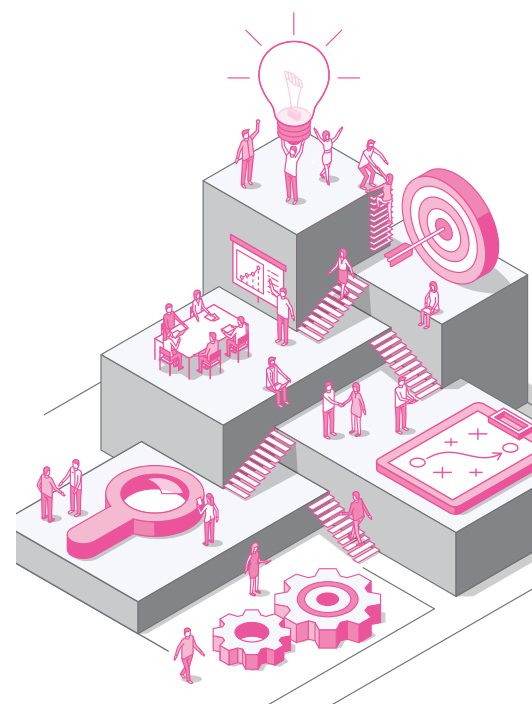


ธนาคารมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรระยะยาวที่มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี และมีแผนงาน/โครงการพัฒนาบุคลากรและงบประมาณประจำปีที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ และตัวชี้วัดที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และธนาคารได้ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานและพนักงานทุกระดับมีโอกาสได้รับการพัฒนา (Up / Re Skill) ตาม Functional Competency มาตรฐานความรู้และทักษะที่จำเป็นตามกลุ่มลักษณะงาน (Sub job Family) และตามผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) รวมถึงทักษะที่สำคัญ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานกำกับภายนอกกำหนด การปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม ส่งเสริมความคิด/นวัตกรรม การพัฒนาพนักงานใหม่ การลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพิ่มขีดความสามารถในธุรกิจหลักและสร้างรายได้ รองรับยุทธศาสตร์และพัฒนาขีดความสามารถในทักษะใหม่ผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาบุคลากรด้านสินเชื่อ (Master Credit Skills Blueprint) ด้านการขายและการเป็นที่ปรึกษา (Sales & Advisory Skills Blueprint) และด้าน Digital & Data Analytic (Digital & Data Analytic Skills Blueprint)

นอกจากนั้น ธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร โดยมีผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เป็นประธาน ทำหน้าที่พิจารณาแผนการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว ให้เป็นไปตามแผนงาน เป้าหมาย และทิศทางตามที่ธนาคารกำหนดอีกด้วย

The Bank has a long-term personnel development plan which would be reviewed annually and has human resource implementation plans/projects and annual budgets that are in line with the strategy, action plan, essential human resource management plans and key indicators in consistent with strategic objectives. In addition, the Bank encourages all work units and officers in all levels to have the opportunity to develop their capabilities (Up/Re Skill) in accordance with the Functional Competency, the standard of knowledge and necessary skills according to the job type (Sub job Family) and evaluation of Competency Gap, and important skills such as performing tasks required by external regulators, adhering to ethical conducts, promoting ideas/innovations, developing new officers, reducing operational errors. Personnel development plan has been prepared to increase competitiveness of the core business, generate incomes, support strategies and develop new skills through various courses in accordance with Master Credit Skills Blueprint, Sales & Advisory Skills Blueprint and Digital & Data Analytic Skills Blueprint.

Moreover, the Bank has set up Personnel Development Project Committee to consider personnel development plans to be in consistent with the plans, goals and directions specified by the Bank. In this regard, GSB President and CEO is appointed as Chairman of the Committee.



#### กระบวนการพัฒนาบุคลากร และผู้นำระดับสูง

#### Personnel and Leadership Development Process

- 1 ประเมินความจำเป็นในการพัฒนา  
Assess the requirement for development
- 2 วางแผนพัฒนา  
Formulation of development plan
- 3 ตรวจสอบแผนพัฒนา  
Review of development plan
- 4 เสนอคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร  
Propose the plan to the Personnel Development Project Committee
- 5 ดำเนินการตามแผน  
Carry out implementation according to the plans
- 6 ประเมินและวัดผล  
Evaluation and measurement

การพัฒนาทุนมนุษย์ : ระบบการเรียนรู้และพัฒนา  
Human Capital Development : Learning and Development System

กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร (แผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2563-2567)  
Personnel development Strategy (Human Resources Master Plan 2020-2024)

พัฒนาบุคลากรด้านสินเชื่อ  
ตาม Master Credit Skills Blueprint  
Development of loan personnel in  
accordance with Master Credit Skills  
Blueprint

- สินเชื่อรายย่อย
- สินเชื่อบุคคล
- สินเชื่อธุรกิจ SMEs
- Retail loans
- Personal loans
- SMEs business loans

1. พัฒนาบุคลากร  
ด้านสินเชื่อ  
(Development of  
Loan Personnel)

GSB Talent  
& Innovation  
Grand Slam

4. โครงการพัฒนาพนักงาน  
ที่มีศักยภาพ (Talent & Innovation)  
Talent & Innovation Development Program
- พัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) ที่ได้รับคัดเลือก ปี 60-61
  - GSB Talent Innovation Grand Slam
  - Develop officers with talent who have been selected during 2017-2018
  - GSB Talent Innovation Grand Slam

พัฒนาบุคลากรด้านการขายและ  
การเป็นที่ปรึกษาตาม Sales & Advisory  
Skills Blueprint สนับสนุน การเป็น Social Bank  
Development of sales personnel and consultant  
in accordance with Sales & Advisory Skills Blueprint  
to support Social Bank

- Advisory Operation Excellence
- Sales Management
- Facilitator สำหรับสร้างทีมผู้เชี่ยวชาญ Social Branch
- Advisory Operation Excellence
- Sales Management
- Facilitator for building Social Branch expert team

2. พัฒนาบุคลากร  
ด้านการขายและ  
การเป็นที่ปรึกษา  
(Development of  
Sales Personnel  
and Consultant)

การบริหารจัดการ  
ความรู้  
(Knowledge  
Management)

5. สร้างผู้บริหารต้นแบบ  
Role Model Branch
- พัฒนาผู้จัดการสาขาด้านแบบ
  - ผู้จัดการสาขาด้านแบบ นำความรู้  
ไปใช้ในสาขา
  - Development of Role Model Branch  
Managers
  - Role Model Branch Managers can apply  
the knowledge in their branches

พัฒนาบุคลากรด้าน  
Digital & Data Analytics  
(User / Product Owner / Developer)  
Development of Digital & Data Analytics personnel  
(User / Product Owner/ Developer)

- Reshaping The Future of Work  
: DIGITAL MINDSET
- Basic Data Science
- Innovation with Data Analytics and Visualization

3. พัฒนาบุคลากร  
ด้าน Digital Literacy  
& Data Analytics  
(Development of  
Digital Literacy &  
Data Analytics  
Personnel)

โครงการพัฒนา  
ศักยภาพผู้บริหาร  
(Executive  
Development  
Program)

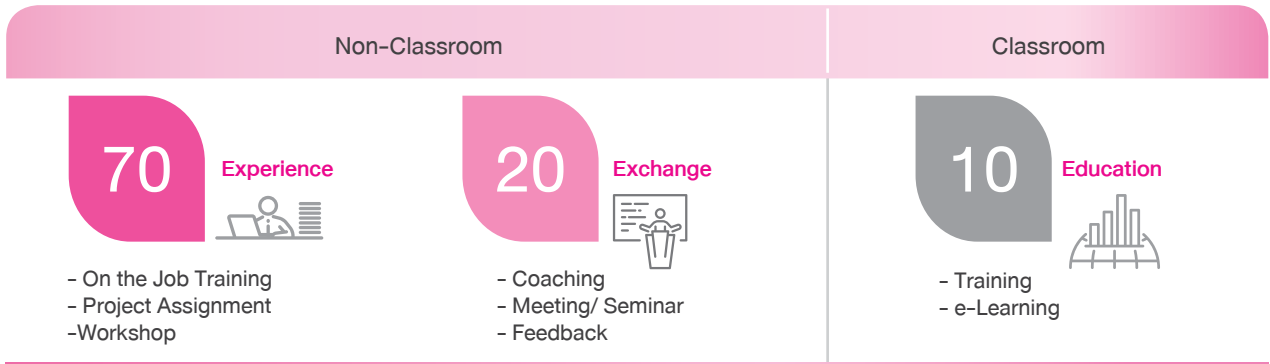
6. การพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร  
Executive Development
- 6.1 พัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor)
- สสส. - ฝ่าย/ภาค
  - ชรส. - รองฝ่าย/เขต
- 6.2 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับต้น  
- ส่วนกลาง - สายงานกิจการสาขา
- 6.1 Development of Successor
- GSB Senior Executive Vice President
  - Senior Vice President of Departments  
/Region Offices
  - GSB Executive Vice President
  - Vice President of Departments  
Zonal offices
- 6.2 Entry-level Manager Potential  
Development Project
- Central and Branch Operations

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เพื่อเป็นการป้องกันบุคลากรของธนาคารและยับยั้งการแพร่ระบาดภายในประเทศจากการเดินทางและการรวมตัวจำนวนมาก ธนาคารจึงมีการปรับแผนการพัฒนาบุคลากร โดยใช้โมเดลการเรียนรู้ 70 : 20 : 10 มาเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการในการกำหนดสัดส่วนเครื่องมือการเรียนรู้ ให้มีความเหมาะสม ประกอบด้วย

- 1) Classroom Training เช่น การฝึกอบรมในห้องเรียน (In-house & Public Training) การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น ระบบ GSB Wisdom เป็นต้น
- 2) Non-Classroom Training เช่น Project Assignment, On the Job Training, Coaching & Mentoring, Knowledge Sharing (Best Practice), Case Study เป็นต้น

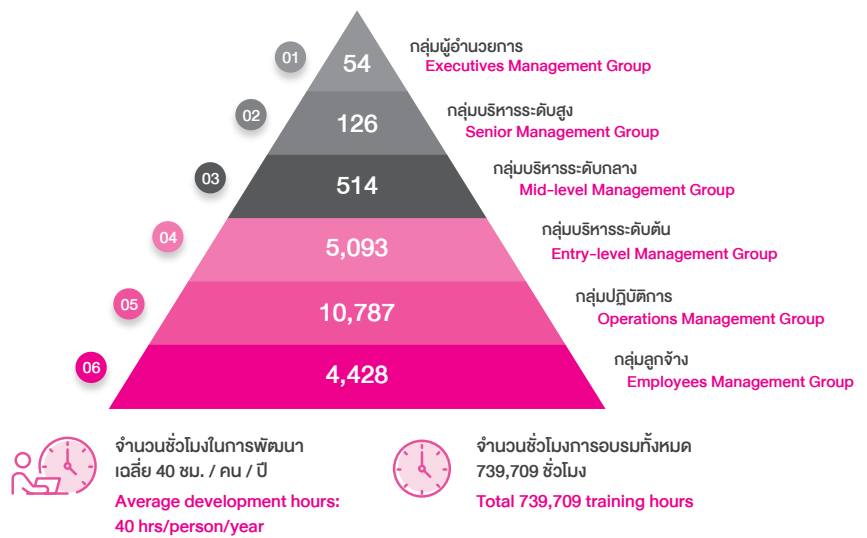
As a result of COVID-19 pandemic, in order to protect bank personnel and stop the virus from spreading due to people mobility and mass gatherings, the Bank has adjusted its personnel development plan based on 70 : 20 : 10 learning model as a framework for the implementation of appropriate proportion of learning tools, including

- 1) Classroom Training, such as In-house & Public Training, self-learning through various learning materials such as the GSB Wisdom system, etc.
- 2) Non-Classroom Training, such as Project Assignment, On the Job Training, Coaching & Mentoring, Knowledge Sharing (Best Practice), Case Study, etc.



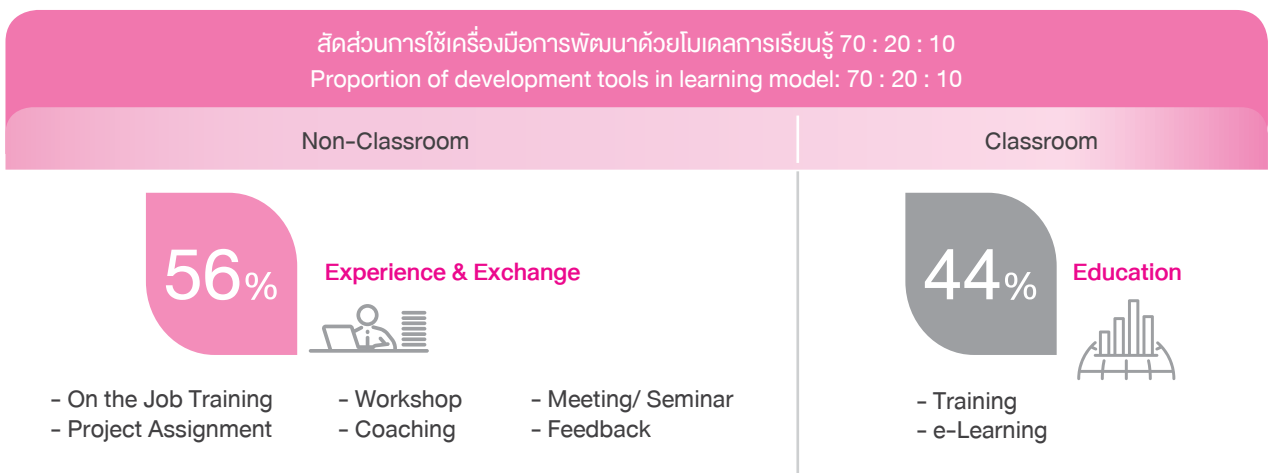
สำหรับการพัฒนาพนักงานรายบุคคล มีการนำผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะบุคลากร (Competency Gap) ไปจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) และดำเนินการพัฒนาผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ที่หลากหลายมาพัฒนาบุคลากร อาทิ การพัฒนาผ่านระบบ GSB Wisdom การสอนงาน และการฝึกปฏิบัติในงาน จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามสมรรถนะหลักของงาน (Functional Competency) ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมายที่หน่วยงานกำกับดูแลภายนอกกำหนด และมีผลการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานของธนาคาร

For the development of individual officers, results of the Competency Gap assessment were used to create Individual Development Plan (IDP) which would be implemented through various tools for personnel development such as GSB Wisdom system, coaching and on-the-job trainings. As a result of such implementation, the Bank has fostered personnel who have knowledge and expertise according to their functional competency to perform work in compliance with the rules set by external regulators, give effective performances and achieve the Bank's operational goals.



สัดส่วนการพัฒนาแบ่งตามเพศชาย 6,018 คน  
Employee development proportion (male): 6,018 persons

สัดส่วนการพัฒนาแบ่งตามเพศหญิง 14,984 คน  
Employee development proportion (female): 14,984 persons



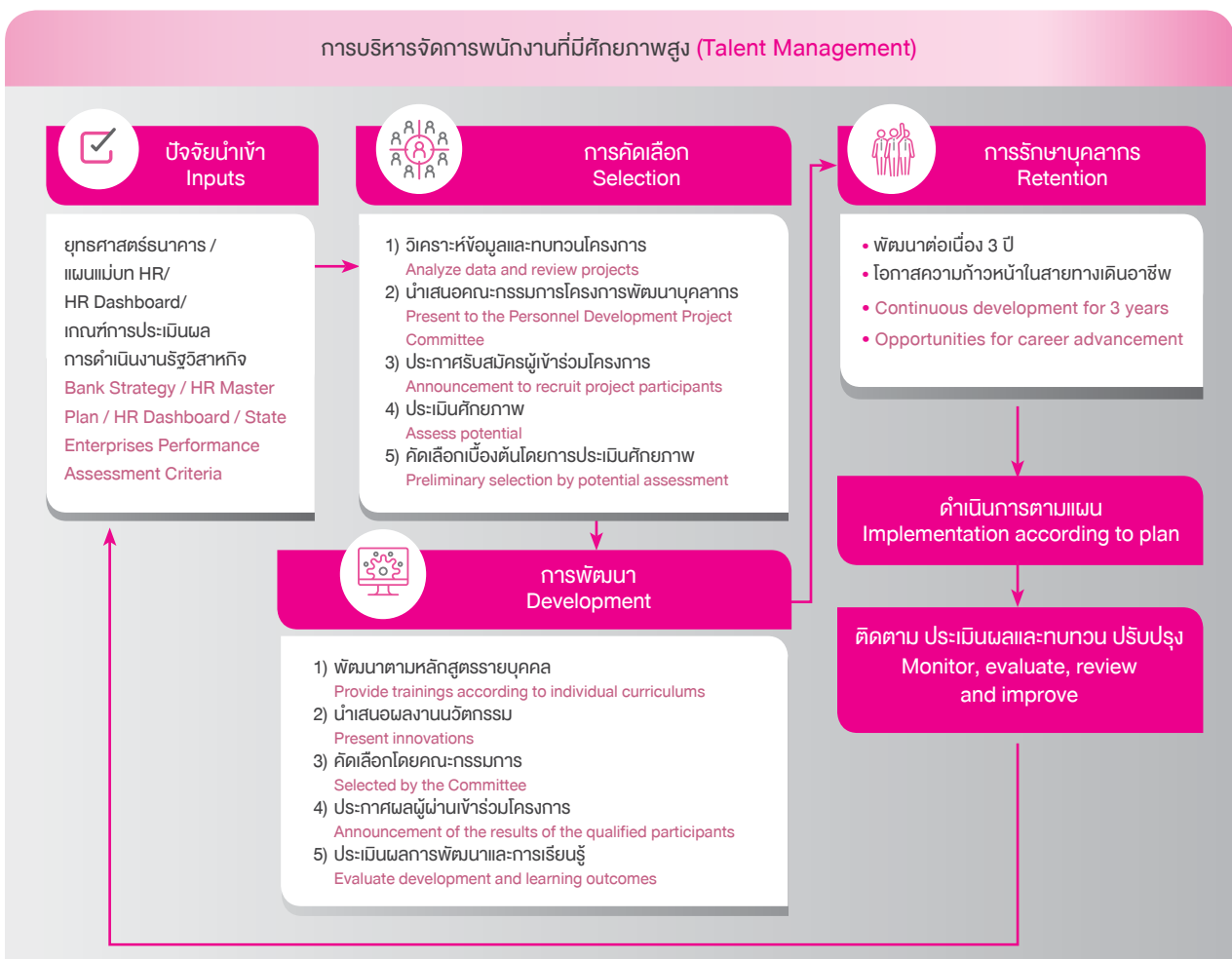
นอกจากนี้ ธนาคารได้นำทิศทางและนโยบายในแต่ละปี ผลสำรวจความพึงพอใจและข้อร้องเรียนของลูกค้า ผลประเมิน Competency Gap ข้อเสนอแนะจากคณะทำงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อมูลป้อนกลับจากการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) และรางวัลการพัฒนาองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) รวมถึงนำผลการประเมินรายงานสถานะการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (Baseline) ด้าน Core Business Enablers : Human Capital Management มาใช้เป็นสารสนเทศเพื่อยกระดับกระบวนการพัฒนาบุคลากร และจัดทำหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและสาขางานกิจการสาขา โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร

In addition, the Bank has applied direction and policy in each year, survey results of customer satisfaction and complaints, results of Competency Gap assessment, suggestions from relevant working groups, including feedback from the assessment of the Thailand Quality Award (TQA) and organizational development award of the State Enterprise Performance Appraisal (SEPA), and assessment results of operational status of state enterprises (Baseline) in term of Core Business Enablers : Human Capital Management as information to enhance personnel development process and prepare personnel development courses for both Central and Branch Operations subject to approval of the Personnel Development Project Committee.

## การบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูง Talent Management

จากกรอบยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูง ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะสามารถทำให้ธนาคารบรรลุภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้มีกระบวนการคัดเลือก การพัฒนา และการรักษาบุคลากรกลุ่มเหล่านี้ โดยมีรายละเอียดตามแผนภาพ ดังนี้

From various key strategic frameworks related to human resource development especially the group of officers with high potential, which is one of the important factors that can support the Bank to accomplish its missions efficiently, the Bank has process for selecting, developing and retaining this group of personnel. The details are shown in the diagram as following:



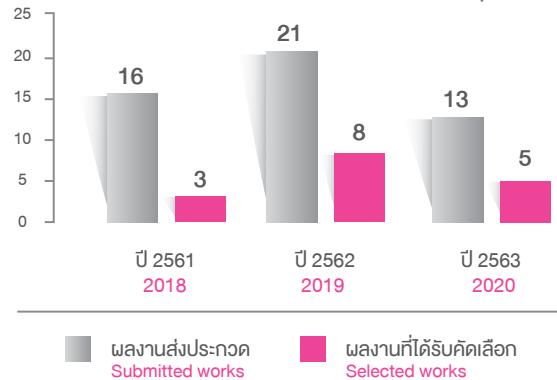
โดยในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนากลุ่มที่มีศักยภาพสูงภายใต้โครงการ GSB Talent Innovation Grand Slam เพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำและความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ โดยจากการดำเนินโครงการฯ มีผลงานนวัตกรรมจำนวน 13 ผลงาน และมีคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกผลงานไปพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ต้นแบบจำนวน 5 ผลงาน ให้พร้อมในการนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์จริงในอนาคต และตอบโจทย์การเป็นธนาคารเพื่อสังคม

In 2020, the Bank has developed talented officers under the GSB Talent Innovation Grand Slam program to strengthen leadership and innovative creativity. As a result of implementation of the projects, 13 innovations were created, out of which 5 innovations were selected by the Committee to be developed into prototype products which will be developed into real products in the future and meet the requirements of being a Social Bank.



**จำนวนผลงานนวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวด และได้รับการคัดเลือกนำไปต่อยอด**

Number of innovations submitted into the contest and selected for further development



**การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต**

**Succession Planning and Future Leadership Development**

ธนาคารเห็นความสำคัญของการเตรียมผู้นำเพื่อรองรับตำแหน่งที่สำคัญ จึงมีการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) เพื่อทดแทนตำแหน่งและเตรียมผู้นำในอนาคตรองรับรูปแบบธุรกิจในอนาคต 4 ระดับ ประกอบด้วย ระดับรองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน รองรับตำแหน่ง ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน รองรับตำแหน่ง รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน จะดำเนินการพัฒนาผ่านการอบรมภายนอก ณ สถาบันฝึกอบรมชั้นนำระดับประเทศ เช่น

- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)
- สถาบันพระปกเกล้า
- สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

รวมถึงการพัฒนาผ่านโครงการ Current Issue : GSB Senior Executive's Advanced Development Series แบ่งออกเป็น 2 Series ได้แก่ Executive Image for Business และ The Power of One Page for Top Management

Realizing the importance of preparing leaders for key positions, the Bank has, therefore, developed successors in preparation for promotion and future business leadership in 4 levels consisting of GSB Senior Executive Vice President for the position of President and CEO, and GSB Executive Vice President for the position of GSB Senior Executive Vice President. The plan will be developed through external trainings via leading national training institutes such as

- Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP)
- King Prajadhipok's Institute
- Thai Institute of Directors (IOD)
- Office of Insurance Commission

including development of projects via Current Issue: GSB Senior Executive's Advanced Development Series, dividing into 2 Series, namely Executive Image for Business and The Power of One Page for Top Management.

นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตร Business Intelligence and Data-driven Decision for Senior Executive เพื่อมุ่งเน้น การเตรียมความพร้อมในทักษะที่จำเป็นด้านการใช้ประโยชน์ ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ และนโยบาย การบริหารข้อมูลภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นหลัก (Data Driven Organization) ระดับผู้อำนวยการฝ่าย/ ผู้อำนวยการภาค รองรับตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคาร ออมสิน และระดับรองผู้อำนวยการฝ่าย/รองผู้อำนวยการเขต รองรับผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการภาค โดยการพัฒนาใน หลักสูตร Advanced Business Leadership Development Journey ให้แก่ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการภาค โดยนำ ผลการประเมิน Digital Leadership Quotient (DLQ) จาก ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลมาเชื่อมโยงกับสมรรถนะผู้นำ ของธนาคารออมสิน (Leadership Competency) เพื่อจัดทำ เส้นทางพัฒนา (Learning Path) 10 เส้นทาง และดำเนินการ ผ่านการเรียนรู้แบบ Blended Learning Solutions โดยเป็น การสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้เข้าอบรม ผ่านวิธีการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น Classroom Virtual, Online Course, Individual Assignment โดยผู้เข้า รับการอบรมจะได้รับการพัฒนาตามผลประเมินเป็นรายบุคคล อย่างน้อย 2 เส้นทาง (Learning Path) หลังจากเสร็จสิ้น การอบรม

In addition, the Bank also provides Business Intelligence and Data-driven Decision for Senior Executive course which focuses on preparing participants with the skills necessary for utilization of Big Data, strategic decision-making and data management policy based on Data Driven Organization to prepare Senior Vice President of Departments / Regional Offices for the position of Executive Vice President, and Vice President of Departments / Zonal Offices for the position of Senior Vice President of Departments / Regional Offices. Moreover, Advanced Business Leadership Development Journey course is offered to Executive Vice President / Regional Offices. GSB applied assessment results of Digital Leadership Quotient (DLQ) from the HR management department in relation to leadership competency in order to develop 10 learning paths and implement via Blended Learning Solutions which create learning experience with participant engagement through various methods such as Classroom Virtual, Online Course, Individual Assignment. The trainees will be developed according to the individual assessment results for at least 2 learning paths after completion of the training.

## การประเมินผลการปฏิบัติงาน <sup>404-3</sup> Performance Evaluation

ธนาคารมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ การเรียนรู้ผ่านวิธีการของ Kirk Patrick ซึ่งประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจ (Reaction Evaluation) การประเมิน การเรียนรู้ (Knowledge Evaluation) การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) และการประเมินผลลัพธ์ (Result/ Evaluation and Follow up) โดยใช้การประเมินผลตอบแทน จากการลงทุนในการเพิ่มทุนมนุษย์ (ROI in Human Capital) ตามแนวคิดของ Schultz (1979) โดยพิจารณาประเมินผล จากหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ในการปฏิบัติงาน การประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและหลักสูตรที่สามารถสร้าง ผลลัพธ์ทางธุรกิจในทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของ ธุรกิจ เทคโนโลยี และภาวะการแข่งขันมีการดำเนินการตามแผน ปฏิบัติงานและงบประมาณโครงการพัฒนาบุคลากร และกำหนด แนวทาง การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ซึ่งมุ่งเน้น การพัฒนาขีดความสามารถให้ตรงตามลักษณะงาน เพื่อให้พร้อม รองรับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ โดยกำหนดให้มีการประเมินผล และวัดผลการพัฒนาบุคลากรตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน ผลสัมฤทธิ์จากการเรียนรู้ในหลักสูตรที่สำคัญส่งผลให้ระบบ การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูงของธนาคาร สามารถตอบสนองนโยบายและทิศทางการให้บริการทางการเงิน และการเป็น Digital Banking ตามที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการ แผนเพิ่มประสิทธิภาพ แผนบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ และตัวชี้วัดที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

The Bank evaluates effectiveness and efficiency of the learning via Kirk Patrick Evaluation Model consisting of Reaction Evaluation, Knowledge Evaluation, Behavior Evaluation, Result/Evaluation and Follow up using valuation of ROI in Human Capital based on the concept of Schultz (1979). The evaluations would be conducted on courses that focus on providing trainees with practical knowledge, practical applications, and courses that can enhance business skills that are consistent with business transformation, technology and competitive conditions, implementation according to plans and budgets for personnel development project, formulation of guidelines, training assessment and follow-up. The objectives are to place emphasis on the development of competencies in corresponding to nature of the job in order to support business changes. Results of personnel development provided by major courses would be evaluated and measured regularly according to the criteria and methods for evaluating the learning achievements. As a result, the Bank's learning and development system for high-level personnel and leaders are in line with the policies and directions of financial services and digital banking specified in the implementation plan, performance enhancement plan, important human resource management plan and key indicators in consistent with strategic objectives.

## หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

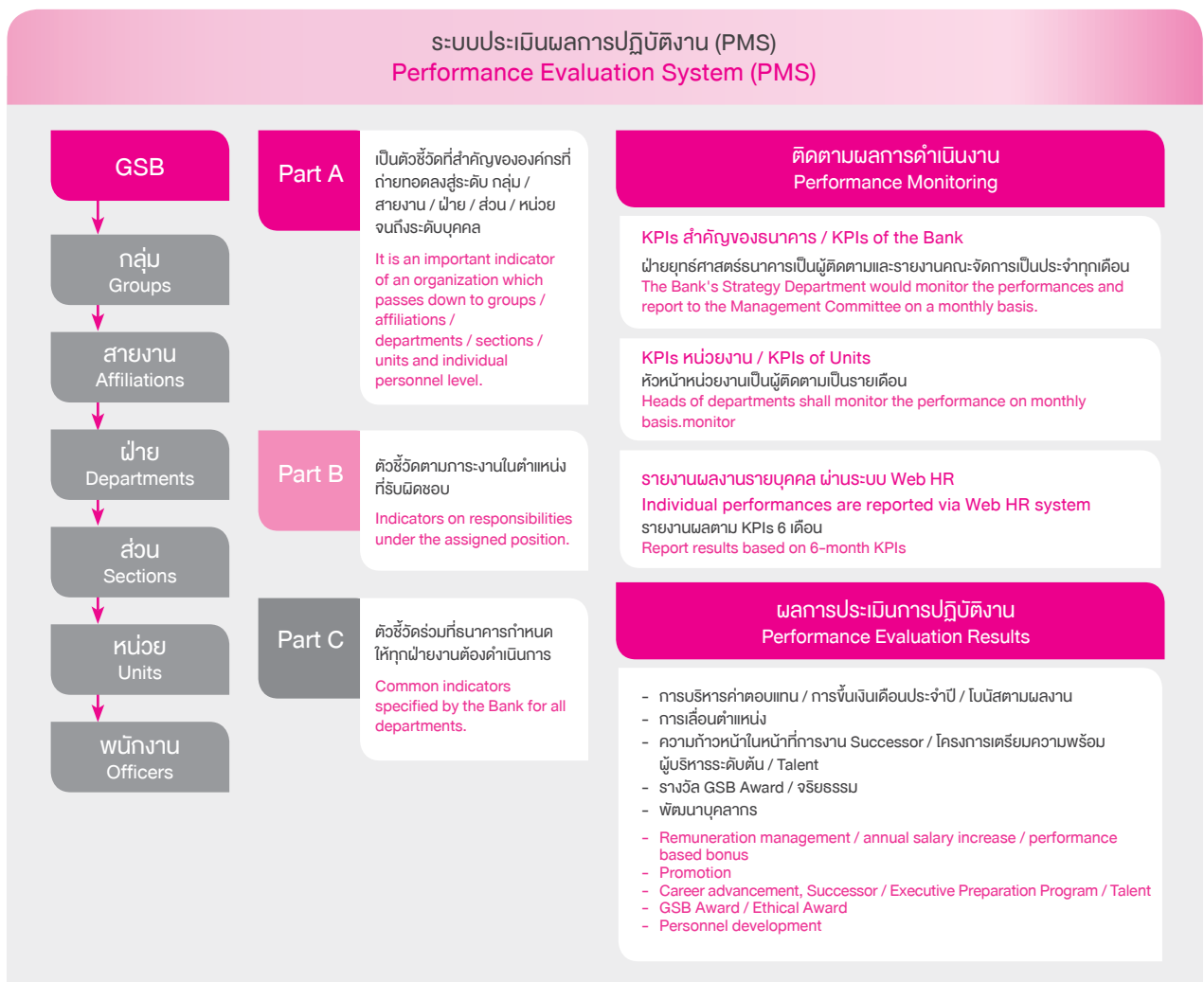
### Performance Evaluation Criteria

ธนาคารใช้ระบบ Performance Management System ในการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน ที่เชื่อมโยงไปถึงการจ่ายค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจ โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของธนาคารลงสู่ตัวชี้วัดรายบุคคลทั่วทั้งองค์กร โดยปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานกำหนดในรูปแบบผสมผสานระหว่าง KPIs และ Competency

ทั้งนี้ เพื่อให้การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานของธนาคารบรรลุสู่เป้าหมายในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนพนักงานประจำปี ให้ขึ้นเงินเดือนปีละ 1 ครั้ง โดยใช้ข้อมูลและผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีในรอบปีที่แล้วมาเป็นเกณฑ์ โดยธนาคารได้นำผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานไปประกอบการพิจารณาในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การแต่งตั้งหรือเลื่อนระดับหรือตำแหน่งงาน การขึ้นเงินเดือนพนักงานประจำปี โดยให้อิงกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

The Bank adopts Performance Management System in performance management which links to remunerations, rewards and motivations. The indicators based on the Bank's strategic objectives are applied in individual indicators throughout the organization. The performance evaluation factors are defined in the form of combination of KPIs and Competency.

In order to drive its performance towards specified goals, the Bank would stimulate the officers by conducting annual consideration of salary increases based on data and results of the annual performance evaluation of the previous year. The Bank would apply results of officers performance evaluation into consideration in developing and improving the efficiency of officer's performance, appointment or promotion and annual salary increases of officers based on the annual performance evaluation criteria.

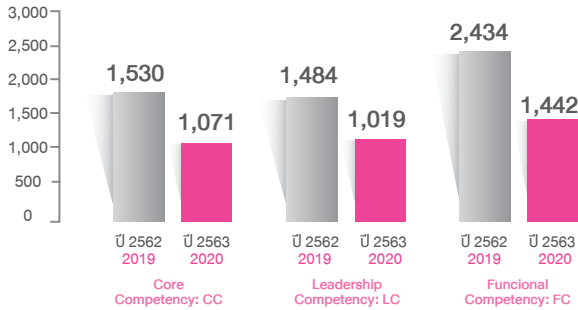


# ผลการดำเนินงานด้านพัฒนาทุนมนุษย์ประจำปี 103-3

## Annual Human Capital Development Performance

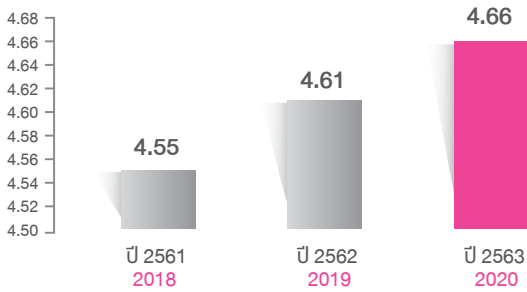
### การประเมินช่องว่างสมรรถนะบุคลากร (Competency Gap)

Competency Gap Evaluation



### ความพึงพอใจด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) ปี 2561 - 2563

Performance Evaluation Satisfaction (PMS) 2018-2020



### สรุปการประเมินผลลัพธ์ตามแนวทาง Kirk Patrick Summary of Evaluation Results of Kirk Patrick Model

#### Credit Skills

Fundamental Credit Skill (Online)



#### Sales Skills

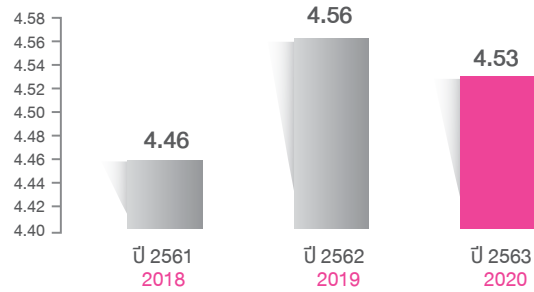
Advisory Operation Excellence (Workshop)

**ROI 195%**

**ROI 350%**

### ความพึงพอใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าทางสายอาชีพ ปี 2561 - 2563

Satisfaction with Career Advancement Opportunities 2018 - 2020



### สัดส่วนการใช้เครื่องมือในการพัฒนา / จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา (ตามกลุ่มตำแหน่ง)

Proportion of Adoption of Development Tools / Number of Trained Personnel (by Position Group)

Model 70 : 30

Model 70 : 20 : 10

56%

#### Non-Training

- On the Job Training
- e-Learning
- Coaching
- Meeting/ Seminar
- Feedback
- Project Assignment

32%

#### Training

- Training
- Workshop

50%

#### Experience

- On the Job Training
- Project Assignment
- Workshop

6%

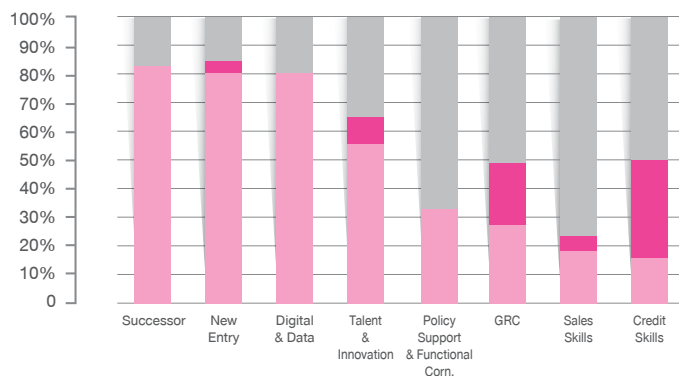
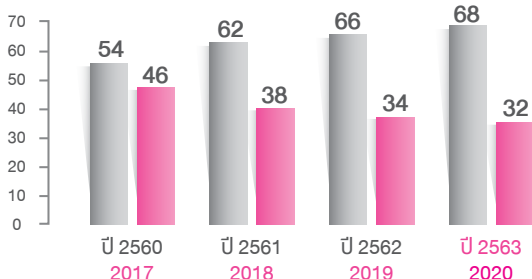
#### Exchange

- Coaching
- Meeting/ Seminar
- Feedback

44%

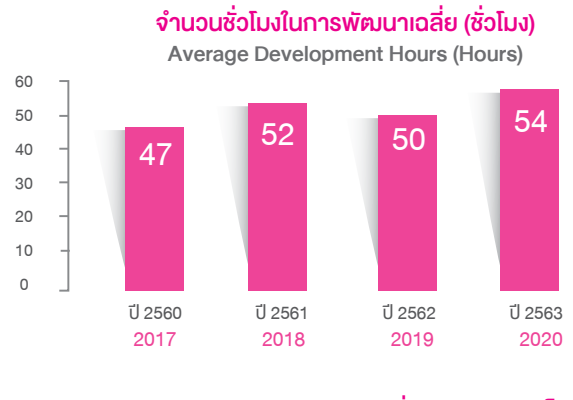
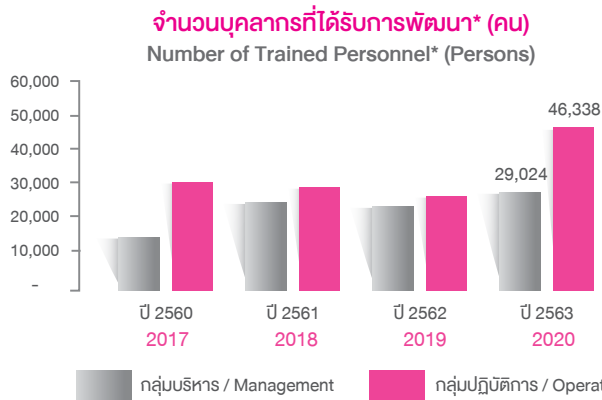
#### Education

- Training
- e-Learning

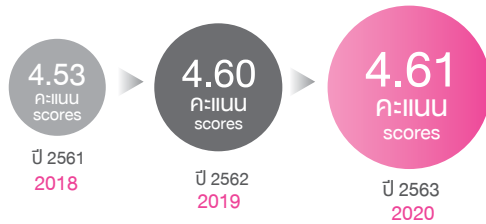




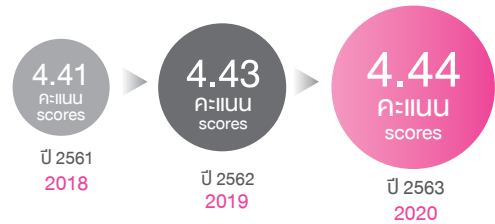
จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา (ตามกลุ่มตำแหน่ง) : นับซ้ำ <sup>404-1</sup>  
 Number of Trained Personnel (by Position Group) : Repeat Count



**ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรม**  
 Overall Satisfaction with Trainings



**ภาพรวมการพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)**  
 Overview of Personnel Development to Raising the Level of Being Learning Organization



		จำนวนบุคลากร (คน) Number of Personnel (Persons)		จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการพัฒนา (ชม.) Average Development Hours (Hours)
		นับซ้ำ Repeat Count	นับไม่ซ้ำ Non-Repeat Count	
ข้อมูลปี 2563 Data in 2020	บริหาร Management	29,024	5,856	33
	ปฏิบัติการ Operation	38,938	10,871	7
	ลูกจ้าง Employee	11,004	4,944	14

\* จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาโดยเป็นการนับจำนวนซ้ำ (1 คน อาจได้รับการพัฒนามากกว่า 1 หลักสูตร) พนักงานปฏิบัติการรวมลูกจ้าง โดยมีการพัฒนาในหลักสูตรสำคัญ อาทิ การพัฒนาบุคลากรใหม่/ ปปง./ จริยธรรมและจรรยาบรรณ/ Market Conduct)

\* Number of trained officers and employees (Repeat Count) (A person may attend more than one course) who have been trained in important courses such as new personnel development / AMLO / Ethics and Code of Conduct / Market Conduct).



# อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

103-1, 403-1

## Occupational Health and Safety at Work



### เป้าหมายการดำเนินงานในประเด็นอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

#### Goals of Occupational Health and Safety at Work

ลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ป้องกันและควบคุมการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุเนื่องจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัยหรือจากสภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย ได้แก่ การปลอดภัยจากอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน โดยอาศัยหลักการการป้องกันควบคุมที่แหล่งกำเนิด และการป้องกันควบคุมที่ตัวบุคคล เพื่อเป็นการลดหรือขจัดอันตรายให้หมดไปจากสภาพแวดล้อมการทำงาน อันจะนำผลดีมาสู่ตัวผู้ปฏิบัติงาน เพื่อร่วมงาน สถานประกอบการ และประเทศชาติได้

ธนาคารตระหนักถึงเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นสำคัญ เพราะถือเป็นปัจจัยพื้นฐานต่อการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรและลูกค้าทั้งหมด โดยบทบาทต่อเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยถือเป็นงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริม ควบคุมดูแล การป้องกันโรค ตลอดจนอุบัติเหตุและรักษาสุขภาพอนามัยของพนักงาน ลูกจ้าง ลูกค้าให้มีความปลอดภัย มีสภาพร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์แข็งแรง รวมทั้งให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ที่ผ่านมาธนาคารได้กำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านความปลอดภัย โดยธนาคารมีการกำหนดนโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งแสดงถึงเจตนารมณ์ของผู้บริหารเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีการบริหารจัดการในรูปแบบคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขางานกิจการสาขา โดยมีฝ่ายบริการกลางเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการในทางปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

นอกจากนี้ ธนาคารได้ใช้แนวทางตามมาตรฐาน ISO 18001 และ ILO-OSH 2001 ดำเนินการตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มาเป็นแนวทางในการทบทวน โดยธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ขึ้นในรูปแบบทวิภาคี เพื่อให้หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยต่อบุคลากร รวมถึงประชาชนที่มาใช้บริการ พร้อมประกาศนโยบายที่แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลูกจ้าง และทุกคนที่มาปฏิบัติงาน ในธนาคารให้มีความปลอดภัยพร้อมสุขอนามัยที่ดี โดยมีกรดำเนินงาน ดังนี้

The goals are to reduce the risk of workplace accidents, prevent and control injuries or accidents due to unsafe actions or working environment to safer conditions, such as safety from accidents and occupational diseases based on the principle of protection at the source and protection and control of individuals, in order to reduce or eliminate dangers from the working environment for the benefits of operating staffs, colleagues, establishments and the country accordingly.

The Bank places emphasis on occupational health and safety as it is considered fundamental factor for creating good quality of life for all officers and employees. The roles of occupational health and safety are related to promotion, control, supervision and prevention of diseases and accidents, as well as maintain safety, good health and perfect physical and mental states of officers, employees and customers and working environment.

In the past, the Bank has established tangible guidelines to promote and develop personnel on safety, occupational health and environment at work in accordance with its intention and in line with the safety laws. The Bank has established occupational health and safety policy which illustrates intentions of the executives regarding safety, occupational health and environment at work under supervision of Safety, Occupational Health and Environment at Work Committee in both head office and branch operations. The Central Operation is responsible for compliance of the operation in accordance with the policy.

In addition, the Bank has adopted the guidelines in line with ISO 18001 and ILO-OSH 2001 standards in accordance with the state Enterprise Labour Relations Act, B.E. 2543 (2000) and Safety, Occupational Health, and Environment at Work Act, B.E. 2554 (2011) as guideline for review. The Bank has appointed multilateral Safety, Occupational Health and Environment at Work Committee to provide work units with safe working environment for employees and the general public who use the Bank's service and establish policy showing their commitments to improve the quality of working life of officers, employees and everyone who works in the Bank to be safe with good hygiene. GSB has taken the following implementations:

103-2  
**แนวทางการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ**  
**Systematic Management Approach**



ใช้กล้องวงจรปิด  
ครอบคลุมทุกสาขา  
Install CCTVs  
in all branches



ติดตั้งระบบความปลอดภัยในสาขา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้  
และ 5 อำเภอในจังหวัดสงขลา เช่น ดิดพิงลิบนิรกีย  
ประตูตรวจจับอาวุธ ฯลฯ  
Install safety and weapon detecting system in the branches  
in 3 southern border provinces and 5 districts  
of Songkhla Province



กำหนดเวลาเปิด-ปิดให้เหมาะสม  
กับสถานการณ์ความปลอดภัย  
Set opening and closing  
times according to  
the security situation



จัดทำแผนรับมือภัยพิบัติ  
โดยซักซ้อม อบรม และเผยแพร่  
ตามความแตกต่างในแต่ละพื้นที่  
Formulate disaster response plans  
for different areas, perform drills  
and trainings, and disseminate  
the plans accordingly



กำหนดมาตรฐาน เพื่อให้เกิด  
ความปลอดภัยในการทำงาน  
เช่น มาตรฐาน 5 ส  
Set safety standards  
in workplace, e.g. 5S Method



จัดทำคู่มือและสื่อเกี่ยวกับความปลอดภัย  
เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน  
ของทุกส่วนงาน  
Produce safety manuals and  
materials to be used as operational  
guidelines for all departments



จัดการเรียนรู้ผ่านสื่อ  
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)  
โดยให้ถือเป็นหน้าที่ของทุกคน  
Organize compulsory  
e-Learning sessions



จัดอบรมฝึกซ้อมดับเพลิง  
และอพยพหนีไฟทุกปี  
Organize annual  
fire extinguishing training  
and evacuation drills



รณรงค์การจัดกิจกรรมสัปดาห์  
ความปลอดภัย (Safety Week)  
Organize a Safety Week  
activities



เพิ่มช่องทางรับแจ้งซ่อมแซม  
อาคาร สถานที่ ทาง Intranet  
เพื่อความสะดวกเร็วทุกส่วนงานทั่วประเทศ  
Increase channels for  
requesting maintenance of  
building and places via the Intranet



ตรวจสุขภาพประจำปี  
ให้กับบุคลากร  
Arrange an annual  
medical checkup  
for all personnel



ตรวจวิเคราะห์คุณภาพแสงสว่าง  
และอากาศในสถานที่ทำงาน  
ให้เป็นไปตามมาตรฐาน  
Analyze light and air quality  
in workplace, and ensure that  
they meet the required standards



บูรณาการแผนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม  
ในการทำงาน ให้สอดคล้องกับแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ  
(Business Continuity Plan : BCP) ของธนาคาร  
Integrate the plan on occupational safety,  
health and environment with  
the Bank's Business Continuity Plan (BCP)

การจัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำนักงานใหญ่ และสายกิจการ  
สาขา กรรมการประกอบด้วยฝ่ายลูกจ้างและนายจ้างประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

1. พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งความปลอดภัยนอกงาน เพื่อป้องกันและ  
ลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาการทำงาน หรือ  
ความไม่ปลอดภัยในการทำงานเสนอต่อนายจ้าง
2. รายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน  
และมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานต่อนายจ้าง เพื่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง ผู้รับเหมา และบุคคล  
ภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานหรือเข้ามาใช้บริการในสถานประกอบกิจการ
3. ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบกิจการ
4. พิจารณาโครงการหรือแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานรวมถึงโครงการหรือแผนการอบรมเกี่ยวกับ  
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านความปลอดภัยของลูกจ้าง หัวหน้างาน ผู้บริหาร นายจ้าง และบุคลากรทุกระดับ  
เพื่อเสนอความเห็นต่อนายจ้าง
5. รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ  
เมื่อปฏิบัติหน้าที่ครบหนึ่งปีเพื่อเสนอต่อธนาคาร
6. ประเมินผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบกิจการ

ในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปลอดภัย คณะทำงาน (คปอ.) จะทำงานร่วมกับทีมงานจัดการเหตุขัดข้อง (Incident Response  
Working Team: IRWT) และคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) และรายงานให้  
ธนาคารทราบโดยทันที

Meeting of Safety, Occupational Health and Environment at Work Committee in both head office and branch operations, which is attended by representatives of employees and employer, would be organized at least once a month to

1. Consider policies and plans for safety at work and off-the-job safety to prevent and reduce accidents, dangers, illnesses, or nuisances arising from works or insecurity at work and propose to employer;
2. Report and suggest measures or guidelines for improvements to comply with the law on occupational safety and work safety standards to employer for the safety of employees, contractors and outsiders who come to work or use the service in the workplace;
3. Promote and support safety activities in the workplace;
4. Consider training programs or schemes on occupational safety or safety roles and responsibilities of employees, supervisors, executives, employers and personnel in all levels and propose opinions to the employer;
5. Report annual performance and identify problems, obstacles and recommendations on performance of the Board of Directors after performing their duties for one year and propose to the Bank;
6. Evaluate safety performance in the workplace;

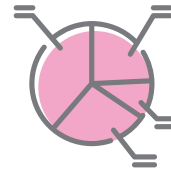
In the event of an unsafe incident, the Safety Committee will work with the Incident Response Working Team (IRWT) and the Business Continuity Plan (BCP) Committee and report the incident to the Bank immediately.

## ผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย <sup>403-7</sup> Performance on Occupational Health and Safety



เป้าหมาย

0



■ สถิติการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงานติดต่อกัน 3 วัน

Goal: 0 accidents that lead to suspension of operation for 3 consecutive days

■ มีการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงแรงงานฯ

Verified by external parties e.g. the Ministry of Labour

■ เข้าร่วมประกวดโครงการสถานประกอบการดีเด่นระดับประเทศ และกิจกรรมรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์

Taking part in international contest on excellent business establishments and the Zero Accident Campaign

■ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและเป้าหมายการปรับปรุงด้านสุขอนามัย ความปลอดภัยและสวัสดิภาพให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่

Location-specific KPIs and targets on health, safety and welfare improvement

ธนาคารมีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสภาพแวดล้อมการทำงานภายในธนาคาร ไม่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุภายในธนาคาร ตลอดจนหากพบสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความเสี่ยงจะมีการระบุให้หน่วยงานและ/หรือคณะทำงานฯ ดำเนินการสนับสนุนต่อการจัดการแก้ไขสภาพแวดล้อมดังกล่าวตามรายละเอียด ดังนี้

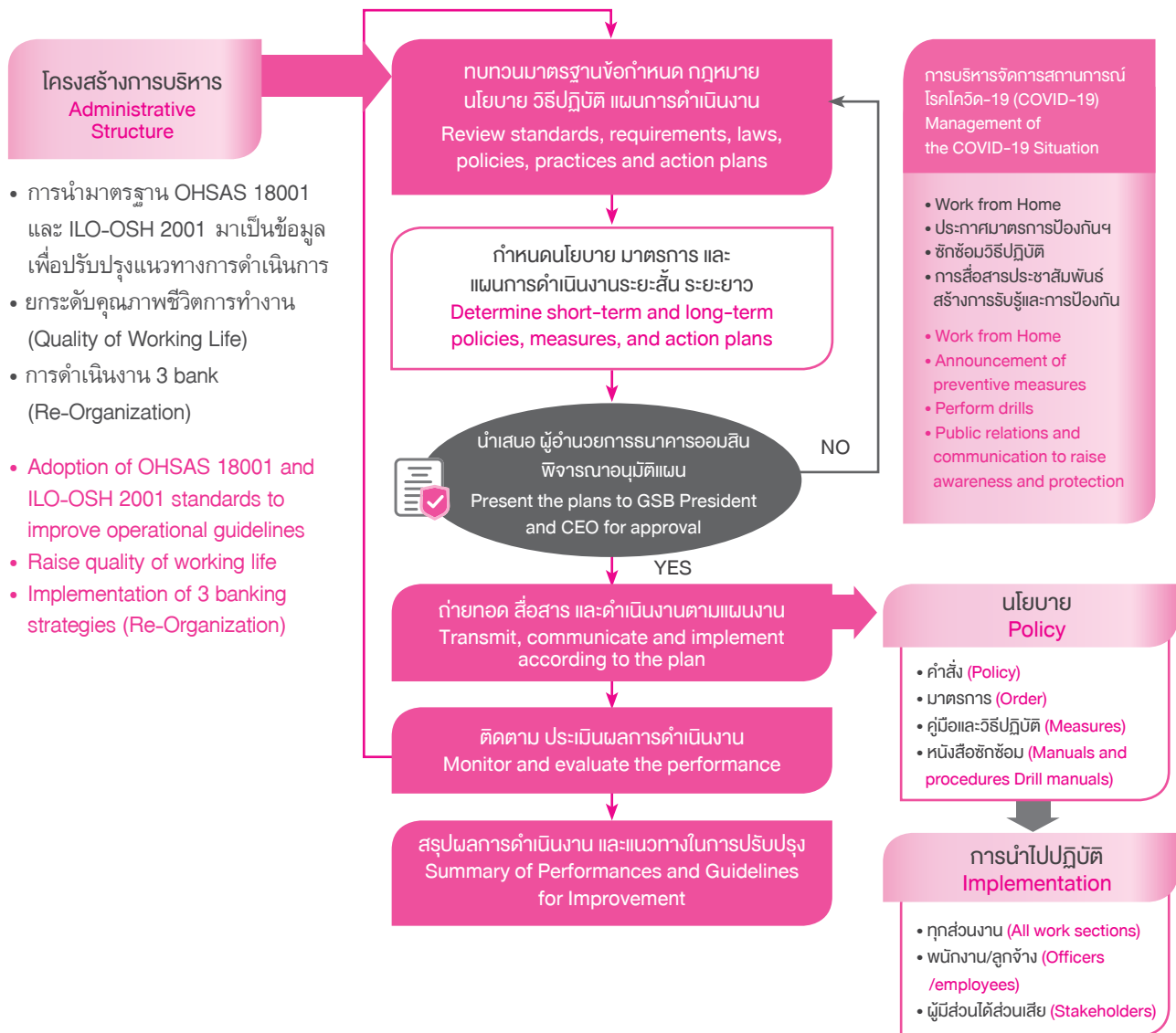
The Bank regularly inspects the working environment to ensure that there is no risk of accident in the Bank's working environment. In addition, the related work unit and/or working group would be notified if a risky working environment is identified in order to support and solve such risky working environment in accordance with the following details:

การตรวจประเมิน Evaluation	สำนักงานใหญ่ Head Office	สายงานกิจการสาขา Branch Operations
การตรวจประเมินโดยหน่วยงานตนเอง (ใช้แบบสอบถามมาตรฐาน) Self-Evaluation (Using standard checklist)	ไตรมาสละ 1 ครั้ง Quarterly	ตามความเหมาะสม (อย่างต่อเนื่อง ) As appropriate (Continuously)
การตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินผลกิจกรรม 5 ส ประจำสายงาน (ใช้แบบสอบถามมาตรฐาน) Evaluation by the 5-Sor Evaluation Committee of each work group (Using standard checklist)	ไตรมาสละ 1 ครั้ง Quarterly	-
การตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินผลกิจกรรม 5 ส ประจำหน่วยงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ / ประจำธนาคารออมสินภาค (ใช้แบบตรวจประเมินผลกิจกรรม 5 ส) Evaluation by the 5-Sor Evaluation Committee of each GSB Head Office / department and regional offices (Using 5-Sor activity evaluation form)	ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ 4) Biannually (Q2 and Q4)	ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ 4) Biannually (Q2 and Q4)

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดหลักสูตรในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ได้แก่ การฝึกอบรมดับเพลิงขั้นต้น การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างเข้าทำงานใหม่ หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และหลักสูตรสำหรับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงมีหลักสูตรการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน รวมถึงการจัดให้มีศูนย์บริการทางการแพทย์ และการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน ลูกจ้าง ทุกคนทั่วประเทศ เพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ

In addition, the Bank has organized training courses on safety, namely basic fire fighting course, training courses on safety, occupational health and environment at work for general employees and new employees, safety officer courses for supervisor level, safety officer courses for executives, and operational courses for Safety, Occupational Health and Environment at Work Committee, including online learning courses on safety and occupational health for employees in all levels. Moreover, GSB provides medical service centers and annual health examinations for all officers and employees nationwide to ensure the workplace has systematic health, safety and welfare which are subject to be reviewed on regular basis.

**การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน**  
Implementation on Safety, Occupational Health and Environment at Work



**การป้องกันระงับอัคคีภัย**

**Fire Prevention**

- GSB Safety Team
- ระบบตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกัน/ระงับอัคคีภัยขั้นต้น
- การอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน
- การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ
- GSB Safety Team
- Preliminary fire prevention/extinguisher inspection system
- Occupational safety training courses
- Fire extinguishing and evacuation drills

**ด้านความปลอดภัย**

**Safety**

- การแสดงตนโดยใช้บัตร Smart Card
- การใช้ CCTV
- Smart card verification
- CCTV

## ■ การสนับสนุนการปฏิบัติงาน Operational Support

- ปรับปรุงแสงสว่าง เสียง
- Application Ride Sharing สำหรับการใช้พาหนะในธุรกิจธนาคาร
- การกำหนดคุณสมบัติสำหรับบุคลากรทำหน้าที่ประจำรถเรือเคลื่อนที่
- ข้อกำหนดการนำรถยนต์เข้าพื้นที่

- Improvement of lighting and sound system
- Application Ride Sharing for using vehicles in banking business
- Qualifications for mobile banking on boats staffs
- Requirements for taking mobile branches into the area

## ■ การรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อม Environmental Preservation Campaign

- งดใช้โฟมและถุงพลาสติก ที่ศูนย์แพทย์ ร้านค้าอมสิน 100%

- 100% of medical centers and GSB stores avoid using foam and plastic bags.

ผลลัพธ์ตัวชี้วัด เป้าประสงค์ของการปรับปรุงด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพปี 2562-2563 103-3  
Implementation on Safety, Occupational Health and Environment at Work

ปัจจัย Factors	ตัวชี้วัด Indicators	ผลลัพธ์ ปี 2562 Results for 2019		ผลลัพธ์ ปี 2563 Results for 2020	
		ส่วนกลาง Central Operations	สาขางานกิจการ สาขา Branch Operations	ส่วนกลาง Central Operations	สาขางานกิจการ สาขา Branch Operations
สุขอนามัย Healthy	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนโรงพยาบาลที่ทำบันทึกข้อตกลงให้พนักงานเข้ารับการรักษา โดยธนาคารเป็นผู้ชำระเงิน Number of hospitals entered into MOAs to accept GSB officers for treatments whose medical expenses are covered by GSB.</li> </ul>	14 แห่ง hospitals	34 แห่ง hospitals	-	34 แห่ง hospitals
	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนผู้ป่วยจากโรคติดต่ออันตราย ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข Number of patients infected with dangerous communicable diseases according to the announcement of the Ministry of Public Health.</li> </ul>	0 ราย person	0 ราย person	0 ราย person	0 ราย person
	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนอาคารที่มีการติดตั้งตู้ยาสามัญและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น Number of buildings equipped with generic drugs cabinets and first aid kits.</li> </ul>	100%	100%	100%	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีห้องพยาบาลตามที่กฎหมายกำหนด There is hospital room as required by law.</li> </ul>	1 แห่ง location	-	1 แห่ง location	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนอาคารที่ติดตั้งเครื่อง AED Number of buildings equipped with AEDs.</li> </ul>	13 เครื่อง units	-	13 เครื่อง units	-
ความปลอดภัย Safety	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ Percentage of fire extinguishing and evacuation drills.</li> </ul>	100%	100%	100%	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนอาคารสำนักงานธนาคารทั่วประเทศที่เกิดเพลิงไหม้ ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายของอาคารเกินวงเงินประกัน Number of bank office buildings nationwide that encountered fire disaster which damage value of the building exceeds the sum insured.</li> </ul>	0 แห่ง building	0 แห่ง building	0 แห่ง building	0 แห่ง building
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของสาขาที่จัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยขั้นต้น และกำหนดตัวบุคคล Percentage of branches that prepare preliminary fire prevention/suppression plans and define responsible persons</li> </ul>	-	100%	-	100%
ระบบป้องกันภัย และสวัสดิภาพ Security	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละการติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัย/CCTV Percentage of security/CCTV installations</li> </ul>	100%	100%	100%	100%

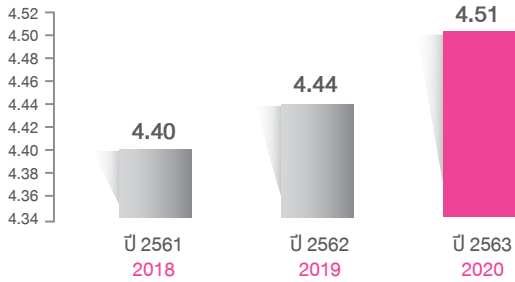
หมายเหตุ : ปี 2564 ทำข้อตกลงกับ รพ. สังกัดสาขางานกิจการสาขาได้เพิ่มจำนวน 10 รพ. รวมทั้งสิ้น 92 รพ. ครอบคลุม 61 จังหวัด

Note: In 2021, GSB made agreements with additional 10 hospitals affiliated with the branch operations, totaling 92 hospitals, covering 61 provinces.



ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย สุวีสดิภาพ อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปี 2561-2563

Satisfaction with Safety, Occupational Health, and Environment at Work during 2018-2020



ความพึงพอใจมาตรการเรื่องความปลอดภัยให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ กรณีผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ปี 2563

Satisfaction with Adequate Safety Measures against COVID-19 for Officers in 2020

มาตรการเรื่องความปลอดภัยให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ กรณีโควิด-19 Adequate Safety Measures against COVID-19 for Officers	คะแนนเฉลี่ย Average Scores
• ส่วนกลาง Central Operations	4.33
• สายงานกิจการสาขา Branch Operations	4.46

สถิติจำนวนอุบัติเหตุและบาดเจ็บ 403-9

Statistics on the Number of Accidents and Injuries

ข้อมูลพนักงานและลูกจ้างที่ครอบคลุมโดยระบบบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย  
Information on Officers and Employees covered by the Occupational Health and Safety Management System

พนักงานและลูกจ้างสถานประกอบการที่ถูกควบคุมหรือดูแลโดยองค์กร Officers and Employees under supervision or care of the organization	ร้อยละ Percentage
• พนักงาน / Officers	100
• ลูกจ้าง / Employees	0
พนักงานและลูกจ้างสถานประกอบการที่ถูกควบคุมหรือดูแลโดยองค์กร (และได้รับการตรวจโดยองค์กร) Officers and Employees under supervision or care of the organization (and examined by the organization)	ร้อยละ Percentage
• พนักงาน / Officers	100
• ลูกจ้าง / Employees	0
พนักงานและลูกจ้างสถานประกอบการที่ถูกควบคุมหรือดูแลโดยองค์กร (และได้รับการตรวจโดยองค์กรภายนอก) Officers and Employees under supervision or care of the organization (and examined by external organizations)	ร้อยละ Percentage
• พนักงาน / Officers	100
• ลูกจ้าง / Employees	100

# 04

## ความยั่งยืนด้านธรรมาภิบาล

### SUSTAINABLE FOR THE GOVERNANCE

#### G

"ธรรมาภิบาล" ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของธนาคารออมสิน ซึ่งมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ เพื่อสร้างองค์กรที่มั่นคง และพัฒนาสู่การเป็น Digital Banking เป็นที่เชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ด้วยแนวคิด "เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสังคม"

"Good Governance" is an important foundation of the GSB which commits to conduct business with good governance, honesty, transparency, fairness, not seeking inappropriate benefits and prevent all forms of corruption in order to build a stable organization and develop into digital banking that earned trusts and confidences of all stakeholders under the concept of "Sustainable Growth, Making Contribution to Society".





# การมีธรรมาภิบาลและต่อต้านการทุจริต

## Good Corporate Governance and Anti-Corruption Policy

103-1

### ความสำคัญของประเด็น

#### Materiality of the Issue

“ธรรมาภิบาล” ถือเป็นเรื่องพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งธนาคารออมสินในฐานะรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงินมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎระเบียบทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ไม่แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายแก่ตนเองหรือผู้อื่น การต่อต้านทุจริตทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยแนวคิด “เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสังคม”

“Good Corporate Governance” is an important fundamental issue. Government Savings Bank, as a state financial institution, has continually been committing to conduct business with good corporate governance and emphasizing on requiring the Board of Directors, executives and officers to perform their duties in compliance with the laws, internal and external rules and regulations of the organization, with honesty, transparency, fairness and not seeking unlawful benefits for themselves or others, prevention of all forms of corruptions in order to build trusts and confidences of all groups of stakeholders for sustainable development under the concept of “Sustainable Growth, Making Contribution to Society”.

103-2

### แนวการบริหารจัดการด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี

#### Good Corporate Governance Management Guidelines

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Policy) เป็นการประมวลหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและข้อพึงปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการ กรรมการธนาคารออมสินและผู้บริหารระดับสูง โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส. 12/2562 เรื่องธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)

The Bank has established good corporate governance policy as compilation of good corporate governance principles and good practices of Committees, GSB Board of Directors and high-level executives, taking into account the sustainable business operation in accordance with the principles and guidelines for good corporate governance of state enterprises 2019, Notification of the Bank of Thailand No. SorKorSor. 12/2562 Re: Good corporate governance of Specialized Financial Institutions and State Enterprise Assessment Model (SE-AM) Manual.

The Bank has reviewed good corporate governance policy by defining good corporate governance principles and guidelines consisting of 8 chapters as following:

- Chapter 1 Roles of Government
- Chapter 2 Board of Directors
- Chapter 3 Role of Stakeholders
- Chapter 4 Sustainability and Innovation
- Chapter 5 Disclosure
- Chapter 6 Risk Management and Internal Control
- Chapter 7 Morality
- Chapter 8 Performance Monitoring

ธนาคารได้ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย 8 หมวด ดังนี้

- หมวด 1 บทบาทของภาครัฐ
- หมวด 2 คณะกรรมการ
- หมวด 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด 4 ความยั่งยืนและนวัตกรรม
- หมวด 5 การเปิดเผยข้อมูล
- หมวด 6 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
- หมวด 7 จรรยาบรรณ
- หมวด 8 การติดตามผลการดำเนินงาน

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่ดี การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การดำเนินงานอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่เต็มขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน มีความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ ด้วยการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่งและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของธนาคาร โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2563 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

In addition, the Bank has set up the Good Corporate Governance Committee to be a mechanism for supervision and compliance of good corporate governance, prevention and suppression of corruption, sustainable operations and tangible social and environmental responsibility, performance of duties with full capacity and sufficient efficiency, treating all stakeholders equally, conduct operation with transparency and accountability as well as transparent disclosure of information to involved parties, promotion of development of good corporate governance and business ethics in compliance with relevant laws, regulations, orders and policies, as well as the Bank's code of ethics and morality. The Committee would conduct meeting at least once a month. In 2020, a total of 12 meetings were held.

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี กฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้ตาม link [www.gsb.or.th/about/gcg/](http://www.gsb.or.th/about/gcg/) หรือ QR Code นี้

Readers can learn additional details on good corporate governance policy, and charter of the Good Corporate Governance Committee at link: [www.gsb.or.th/about/gcg/](http://www.gsb.or.th/about/gcg/) or this QR Code.



## โครงการสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี

102-18

### Good Corporate Governance Project

ธนาคารให้ความสำคัญกับการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุพันธกิจของธนาคาร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎหมาย จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง ทั้งนี้ ธนาคารมีการส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับต่าง ๆ เป็นแบบอย่างแก่พนักงานในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ

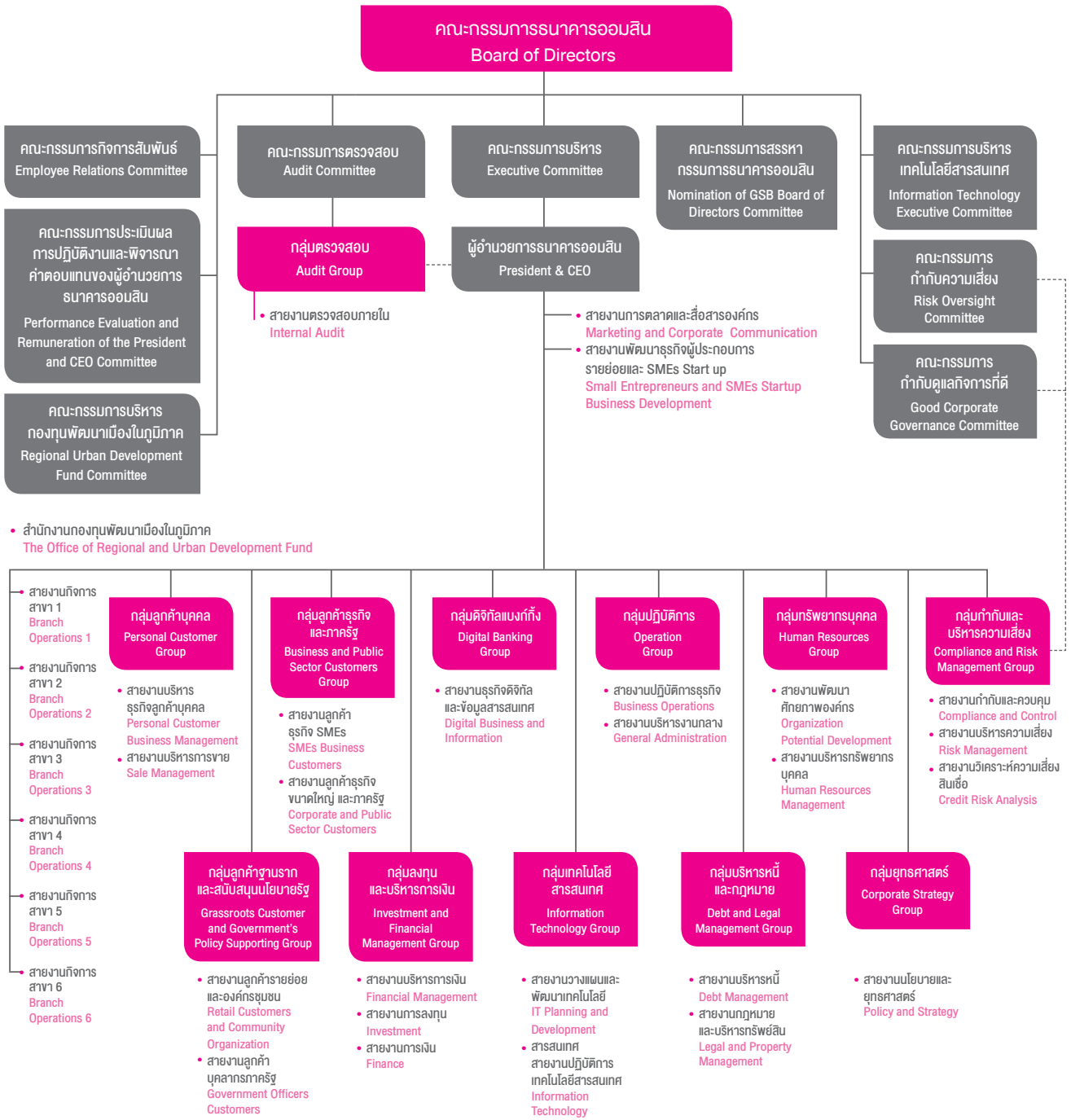
GSB places emphasis on adoption of good corporate governance principles in its operational management in order to achieve the Bank's mission in line with the country's strategy. The Bank believes that business operations which adhere to honesty, transparency, fairness and compliance with rules and laws will allow the bank to grow sustainably and stably. In this regard, the Bank has been promoting good corporate governance culture and encouraging directors and executives in various levels to be role models for officers to be aware and comply with good corporate governance principles, ethics and morality.

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กรที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล มีความน่าเชื่อถือ สามารถเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน

In addition, the Bank focuses on restructuring and internal management mechanisms that connect the relationship between the Board of Directors, executives, officers and employees. The main objectives are to build an organization with good corporate governance and credibility, add economic value, creating maximum benefits for all groups of stakeholders to contribute to sustainable development of the nation.

# ผังโครงสร้าง

## Organization Structure



คณะกรรมการธนาคารออมสินได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อกำกับดูแลงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่างานด้านต่าง ๆ ที่สำคัญของธนาคารได้รับการกำกับดูแลอย่างครบถ้วน มีการติดตามงานอย่างครบถ้วนและสม่ำเสมอ เมื่อคณะกรรมการชุดย่อยดำเนินการแล้วต้องรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการธนาคารทราบเป็นรายไตรมาส โดยคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่

GSB Board of Directors has appointed sub-committees to oversee various aspects of its operation to ensure that the Bank's important tasks are under full supervision and consistent monitoring. The appointed sub-committees must report their performances to the Board of Directors on a quarterly basis. GSB has the following committees:

## คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการธนาคารแต่งตั้งกรรมการในคณะกรรมการธนาคารเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย ประธานกรรมการตรวจสอบ 1 คน กรรมการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 2 คน (แต่ไม่เกิน 4 คน) โดยทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระ และอย่างน้อย 1 คนต้องมีความรู้ด้านบัญชีหรือการเงิน เพื่อสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินรวมถึงต้องมีความรู้ด้านธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างโปร่งใส ตัดสินใจได้อย่างผู้ที่เข้าใจหลักการบริหาร วิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้ในทุกการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล

## คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการกำกับความเสี่ยง เป็นกรรมการที่เป็นอิสระ หรือเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และกรรมการซึ่งน้อยกึ่งหนึ่งต้องเป็นกรรมการที่เป็นอิสระ หรือเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และสมาชิกอย่างน้อย 1 คน จะต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณ ให้คำแนะนำคณะกรรมการเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร กำกับดูแลกลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ของธนาคาร ให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

## คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วยประธานกรรมการ กรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่เป็นรูปธรรม กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานด้านการกำกับ ควบคุม การปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ การสอบทานสินเชื่อ การต่อต้านและป้องกันการทุจริต การดำเนินงานอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม

## Audit Committee

The Audit Committee consists of members of the Board of Directors, including 1 Chairman of the Audit Committee and at least 2 committee members (but not more than 4 persons). All of them must be independent directors and at least 1 person must have knowledge of accounting or finance to review the reliability of the financial statements as well as knowledge of the bank's business, products and services and be able to perform duties transparently, make informed decisions in accordance with principles of management, analyze and solve problems effectively, honest and trustworthy, and perform duties in all operations in compliance with laws and principles of good corporate governance.

## Risk Oversight Committee

Risk Oversight Committee consists of at least 3 members, including 1 Chairman who must be an independent director or non-executive director. At least half of the committee members must be independent directors or non-executive directors. At least 1 member must have knowledge, expertise and understanding of risks related to banking business. The Committee was appointed as a mechanism for overseeing and managing risks in compliance with relevant laws, rules, regulations, orders and policies, ethics and morality, provide advices to the Board of Directors on the Bank's risk control framework, supervise the Bank's capital and liquidity management strategies to minimize risks to be under acceptable risk level.

## Good corporate governance Committee

Good corporate governance Committee comprises of at least 3 members of the Board of Directors, including Chairman of the Board, directors and high-level executives. The Committee serves as tangible mechanism to oversee corporate governance and determine policies and operational strategies for supervision, control and compliance with credit review regulations, anti-corruption, sustainable operations and social responsibility.

## คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือมีความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านการดำเนินงานและระบบงานสำคัญของธนาคาร กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณากลับกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับแผนงานโครงการ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญสูง และนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงติดตามการดำเนินงานและการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ สอดคล้องกับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

## คณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน เป็นคณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการ และมีกรรมการจากผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ มีผู้อำนวยการธนาคารออมสินเป็นเลขานุการ ปฏิบัติหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการธนาคารออมสิน ตามแนวทางการแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจของคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) มีหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับสมรรถนะหลักและความรู้ที่จำเป็น (Skill Matrix) มีประสบการณ์ มีคุณสมบัติครบถ้วน และไม่มีลักษณะต้องห้าม โดยปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแต่งตั้ง

## คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้บริหารธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการธนาคารไม่น้อยกว่า 2 คน เป็นคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้บริหารธนาคาร ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีรองผู้อำนวยการธนาคาร กลุ่มทรัพยากรบุคคลเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่ในการเสนอแนะหลักเกณฑ์ วิธีประเมินผลปฏิบัติงานของผู้บริหารธนาคารออมสิน ให้เป็นไปตามสัญญาจ้างการทำงาน ประเมินผลในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อบังคับต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของธนาคาร และมีการพิจารณาให้ผลตอบแทนเป็นไปอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม

## Information Technology Executive Committee

Information Technology Executive Committee comprises of at least 3 members of the Board of Directors who are knowledgeable, capable and experienced in information technology or have an understanding of the Bank's business, products and services, IT risk management on the Bank's operations and key systems, ensure compliance with IT related laws and regulations, review and give opinions on the project plan, IT master plan, allocation of IT resources of high priority and policies related to information technology, as well as monitor the operation and drive policies to ensure effective and prudent performances and in line with the Bank of Thailand's policy and guidelines.

## Nomination of GSB Board of Directors Committee

Nomination of GSB Board of Directors Committee consists of at least 3 members of the Board of Directors, namely Chairman of the Board and directors. In addition, a representative director from the State Enterprise Policy Office (SEPO) shall act as Secretary of the Committee. The Committee shall have duties to determine criteria for nomination of qualified persons to be directors of the GSB according to the guidelines for appointment of directors of state-owned enterprises of the State Enterprise Policy Committee, stipulate rules and guidelines for nominating capable individuals, in accordance with the core competencies and required knowledge (Skill Matrix), who have experiences and qualifications and do not have any prohibitions by complying with rules, regulations and laws related to the appointment.

## Performance Evaluation and Remuneration for President and CEO Committee

Performance Evaluation and Remuneration President and CEO Committee comprises of at least 2 members of the Board of Directors, including Chairman of the Board and qualified directors. Senior Executive Vice President, Human Resources Group, shall act as Secretary of the Committee and give suggestions on guidelines, methods for evaluating the performance of the President and CEO to be in accordance with the employment contract, and evaluation of other areas related to corporate governance, risk management, compliance with laws and regulations to achieve the specified goals to be consistent with the direction and goals of the Bank, and consider remunerations to be appropriate, accurate and fair.



## คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการธนาคาร ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แรงงานสัมพันธ์ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง บริหารโดยกลไกของระบบทวิภาคีหรือการมีส่วนร่วมที่ช่วยให้การดำเนินงานราบรื่น ตรงตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบาย มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ระวัง ข้อขัดแย้งต่าง ๆ พิจารณาคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่เป็นประโยชน์

## การกำกับดูแลกิจการที่ดี

### Good Corporate Governance

ธนาคารให้ความสำคัญกับการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุพันธกิจของธนาคาร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง ทั้งนี้ ธนาคารมีการส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับต่าง ๆ เป็นแบบอย่างแก่พนักงานในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ

ธนาคารถ่ายทอดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีผ่านแผนงานให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2563-2567 พิจารณาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ ธนาคารออมสิน ปี 2563-2567 และการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนให้ผู้บริหาร พนักงาน ทุกระดับชั้น มีความเข้าใจให้ความสำคัญ มีความเชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดี เห็นถึงประโยชน์ของการกำกับดูแลที่ดี เกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือนำไปปฏิบัติจนกลายเป็นการกำกับดูแลที่ดีในกระบวนการ (CG-in-Process) เพื่อจะนำไปสู่การเป็นธนาคารที่เสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชนอย่างยั่งยืน

## Employee Relations Committee

Employee Relations Committee comprise of members of the Board of Directors who are representatives of employer and employees with knowledgeable in human resource management, labor relations and related laws. The Committee has duties to enhance good relationships between employer and employees using mechanism of bilateral or participatory system to ensure smooth operation, compliance with laws, regulations, orders and policies, such as settle disputes, consider complaints of employees or state enterprise labor unions, improve beneficial work regulations.

The Bank gives importance to adherence to principles of good corporate governance in its operation in order to achieve the Bank's mission in line with the country's strategy. The Bank believes that business operations which adhere to honesty, transparency, fairness and compliance with rules and laws will allow the bank to grow sustainably and stably. In this regard, the Bank has been promoting good corporate governance culture and encouraging directors and executives in various levels to be role models for officers to be aware and comply with good corporate governance principles, ethics and morality.

The Bank conveys its good corporate governance policy and concrete action plan in Good Corporate Governance Master Plan for 2020-2024 which is in line with the vision, missions and strategies of Government Savings Bank for 2020-2024. The Bank also modifies relevant regulations to create mechanism to drive executives and employees in all levels to understand focus on confidence and have positive attitude, realizing the benefits of good corporate governance, to create acceptance and cooperation in adopting principle of good corporate governance in the process (CG-in-Process) in order to become a bank that promotes sustainable happiness and stable future for people.

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากรอบและกระบวนการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมาตรฐานสากล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสอบทานและประเมินผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการป้องกันการทุจริตให้สอดคล้องกับยุค Digital
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาบุคลากรในกลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล

- Strategy 1 Nurturing good corporate Governance culture
- Strategy 2 Development of frameworks and processes for compliance with international regulations and standards
- Strategy 3 Review and evaluation of compliance to increase operational efficiency
- Strategy 4 Development of IT tools and systems to support regulatory compliance and anti-corruption policy to be in line with the digital era
- Strategy 5 Development of personnel in the supervisory and governance group

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2563-2567 ได้ตาม link [www.gsb.or.th/about/gcg/](http://www.gsb.or.th/about/gcg/) หรือ QR Code นี้

Readers can learn more details on Good Corporate Governance Master Plan for 2020-2024 at link [www.gsb.or.th/about/gcg/](http://www.gsb.or.th/about/gcg/) or this QR Code



นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนาคารได้มีกรอบทบทวนแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม ผ่านการสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลทั้งมิติภายนอก (External Sustainability) ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก สังคม และชุมชน (Social Value proposition) ควบคู่กับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินภารกิจเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กร

In addition, in 2020, the Bank has reviewed Good Corporate Governance Master Plan to provide operational guidelines which focus on GSB's role as a Social Bank. The main objectives are to reduce inequality and create fairness in society through sustainability and balanced interests of stakeholders in terms of external sustainability, social value proposition and internal sustainability in implementing commercial missions to strengthen the organization's financial status.

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2564-2568 ได้ตาม link [www.gsb.or.th/about/gcg/](http://www.gsb.or.th/about/gcg/) หรือ QR Code นี้

Readers can learn more details on Good Corporate Governance Master Plan for 2021-2025 at link [www.gsb.or.th/about/gcg/](http://www.gsb.or.th/about/gcg/) or this QR Code



## การดำเนินงานที่สำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี 103-2

### Key Implementations on Good Corporate Governance

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 15px;"> <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #e91e63; margin-right: 10px;"></span> <p>การจัดทำ/ทบทวนกฎเกณฑ์ที่สำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct policy) นโยบายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การให้สินเชื่อ ลงทุนหรือก่อการระดมทุนแก่กรรมการ ผู้บริหารหรือกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ เป็นต้น</p> </li> <li style="margin-bottom: 15px;"> <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #e91e63; margin-right: 10px;"></span> <p>การคัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่มีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และสังคม เพื่อเป็นแบบอย่างและส่งเสริมให้เกิดความตระหนักเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่ดี</p> </li> <li style="margin-bottom: 15px;"> <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #e91e63; margin-right: 10px;"></span> <p>การสร้างองค์ความรู้การกำกับดูแลกิจการที่ดีให้บุคลากรทุกระดับ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง เข้าร่วมการอบรมสัมมนาของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สถาบันพระปกเกล้า หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน” สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) ในหลักสูตรสำหรับกรรมการบริษัท อาทิ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Certification Program (DCP)</li> <li>• Corporate Governance for Executive (CGE)</li> <li>• Ethical Leadership Program (ELP)</li> <li>• Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL)</li> <li>• Driving Company Success with IT Governance (ITG)</li> </ul> </li> <li>2) ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ผ่านระบบเรียนรู้ออนไลน์ (e-Learning) ในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี Accountability และจริยธรรม และจรรยาบรรณ</li> </ol> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 15px;"> <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #e91e63; margin-right: 10px;"></span> <p>Prepare/review important rules for good corporate governance, such as good corporate governance policy, compliance policy, market conduct policy, anti-money laundering and combating the financing of terrorism policy, and personal data protection policy in accordance with the Personal Data Protection Act, B.E. 2562 (2019), loan provision, investment or creation of obligations on directors, executives or businesses with related interests, social and environmental responsibility policy in business operations, etc.</p> </li> <li style="margin-bottom: 15px;"> <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #e91e63; margin-right: 10px;"></span> <p>Selection of executives, officers and employees with good conscience and attitude, responsible for oneself, works and society, act as a role model and promote awareness on good practice.</p> </li> <li style="margin-bottom: 15px;"> <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #e91e63; margin-right: 10px;"></span> <p>Provide knowledge on good corporate governance for personnel in all levels, consisting of</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Board of Directors and high-level executives have attended trainings and seminars from various agencies such as courses on "Corporate Governance for Directors and Executives of State-Owned Enterprises and Public Organizations" organized by King Prajadhipok's Institute, and courses for directors organized by Thai Institute of Directors (IOD), such as <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Certification Program (DCP)</li> <li>• Corporate Governance for Executive (CGE)</li> <li>• Ethical Leadership Program (ELP)</li> <li>• Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL)</li> <li>• Driving Company Success with IT Governance (ITG)</li> </ul> </li> <li>2) Executives and officers in all levels have attended training courses on good corporate governance, ethics and morality through e-Learning system on the topic of good corporate governance, accountability, ethics and morality.</li> </ol> </li> </ul> |
|--|---|

■ **การเสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล โดยจัดกิจกรรมงานเสริมสร้างจิตสำนึก ส่งเสริมจริยธรรมจรรยาบรรณและธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ดังนี้**

- 1) ธนาคารมี “นโยบายไม่ให้ไม่รับ” (No Gift Policy) งดการให้การรับของขวัญในเทศกาลปีใหม่ ทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน กรณีมีหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ นำของขวัญมามอบให้ ธนาคารจึงกำหนดให้รวบรวมของขวัญปีใหม่ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสีย นำมาจัด “กิจกรรมรับบริจาคเงินและของใช้จำเป็นให้แก่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก” ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 มอบเงินสนับสนุนแก่โรงพยาบาล เข้าเยี่ยมและมอบเครื่องอุปโภคบริโภคแก่ผู้ป่วยทหารผ่านศึกที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลด้วย
- 2) กิจกรรม “ส่งต่อความดี ส่งมอบกระเป๋าผ้าให้โรงพยาบาล” โดยรับบริจาคเงินจากพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อจัดทำกระเป๋าผ้าส่งมอบให้แก่โรงพยาบาลนำไปแจกจ่ายและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม ลดปัญหาภาวะโลกร้อนโดยเฉพาะปัญหาขยะพลาสติก ตลอดจนเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและและจิตสำนึกในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ของผู้บริหารพนักงานและลูกจ้างธนาคาร โดยจัดทำกระเป๋าผ้า จำนวน 5,000 ใบ ส่งมอบให้แก่โรงพยาบาล จำนวน 14 แห่ง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 3) กิจกรรม “ออมสินร่วมใจ ต้านภัยโควิด” โดยผู้บริหารและพนักงานได้ร่วมกันบริจาคเงินนำส่งให้สถาบันบำราศนราดูร เพื่อจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือแพทย์ในการรับมือกับสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) พร้อมส่งมอบสเปรย์แอลกอฮอล์ จำนวน 80 กล่อง ให้ผู้อำนวยการสถาบันบำราศนราดูร เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2563 ณ ห้องวชิราวุธ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
- 4) มาตรการให้ความช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยจัดซื้อเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ล้างมือฆ่าเชื้อโรคเพื่อมอบแก่ประชาชนผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เช่น วัด โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น มีผู้ได้รับประโยชน์ จำนวน 750,000 ราย

■ **Promote good corporate governance culture by organizing activities to raise awareness, promote ethics, morality and good governance continuously throughout the year as following:**

- 1) The Bank adopts “No Gift Policy” to refrain from giving and receiving gifts during New Year's festival to/from both internal or external organizations to prevent inappropriate exploitation and potential conflicts of interest and enhance transparency in operations in case of receiving gifts from external agencies. The Bank therefore collected all the New Year gifts received from stakeholders to organize the "Money and Necessities Donation Activity to Veterans General Hospital". On 26 February 2020, the Bank donated money to the hospital, visited and presented supplies to hospitalized veterans.
- 2) “Passing on good deeds by presenting cloth bags to hospitals” activity which accepted donations from employees throughout the organization. The donated money was used to make cloth bags and presented to hospitals for distribution and facilitation of the service users. This would support social contribution activities, reduce global warming, especially the problem of plastic wastes as well as enhance engagement and awareness of public benefits among executives, officers and employees. The project made 5,000 cloth bags which were presented to 14 hospitals located in the central and regional areas.
- 3) “Aomsin Ruamjai Tanpai Covid” project which allowed executives and employees to jointly donate money to Bamrasnaradura Infectious Disease Institute to supply medical equipment to support COVID-19 situation and deliver 80 boxes of alcohol spray to the Director of Bamrasnaradura Infectious Disease Institute on 24 April 2020 at Wachirawut Room, GSB Head Office.
- 4) Measures to aid people who have been affected by COVID-19 by presenting alcohol sanitizing gel/spray to people through various organizations such as temples, schools, hospitals, etc. 750,000 persons benefited from the project.

- 5) กิจกรรม “อมสินร่วมใจต้านภัยโควิด” มอบเงินบริจาค จำนวน 500,000 บาท และสเปรย์แอลกอฮอล์ จำนวน 2,000 ชิ้น ให้แก่สถาบันบำราศนราดูร
- 6) กิจกรรม “สู้กับข้าวสีชมพูปันสุข” ศูนย์แห่งการให้ด้วยน้ำใจ ร่วมกันสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน โดยจัดตั้งตู้กับข้าวสีชมพูปันสุขเพื่อแบ่งปันเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสถานการณ์แพร่ระบาด ตั้งแต่วันที่ 19 พฤษภาคม - 19 มิถุนายน 2563
- 7) กิจกรรมธรรมบรรยาย หัวข้อ “ชีวิตวิถีใหม่.อยู่อย่างไรให้เป็นสุข” โดย พระอาจารย์ประสงค์ ปุริปัญโญ อดีตเจ้าอาวาสวัดป่าชิตาโก เพื่อน้อมนำหลักธรรมคำสอนของพุทธศาสนาสู่การปฏิบัติ ปลุกจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ณ หอประชุมบูรณัตถนาถารออมสิน สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2563 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 205 คน

ธนาคารจัดทำสื่อเผยแพร่เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน การป้องกันการทุจริต โดยเผยแพร่ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง อย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น Intranet, e-mail All User, GSB Magazine, Digital Signage, เสียงตามสาย, โปสเตอร์ เป็นต้น

ธนาคารได้สำรวจความคิดเห็นของพนักงาน/ลูกจ้าง ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่นเกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง และการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน ปี 2563 พบว่ากลุ่มผู้บริหารและพนักงานมีความเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะทำให้ธนาคารดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความตั้งใจจะปฏิบัติ ร้อยละ 99.6 ขณะที่กลุ่มลูกค้าและประชาชน รับรู้ต่อระบบการกำกับดูแลของธนาคารออมสินในระดับ ดีมาก โดยกลุ่มลูกค้า เห็นว่าธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ไม่บิดเบือนข้อมูลกลุ่มประชาชนเห็นว่า ธนาคารออมสินมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีสภาพคล่องทางการเงิน

- 5) “Aomsin Ruamjai Tanpai Covid” project donated 500,000 Baht and 2,000 alcohol sanitizing spray to Bamrasnaradura Infectious Disease Institute.
- 6) “Pansuk Pink Food Cupboard” project which forwarded kindness and created a sharing society by setting up Pansuk Pink Food Cupboards to share essential consumables with people who suffered from the epidemic situation from 19 May - 19 June 2020.
- 7) Dharma activities on the topic of “New Normal. How to live a happy life?” lectured by Phra Ajarn Prasong Puripunno, former abbot of the Natural Buddhist Meditation Temple of Greater Chicago. The objectives were to teach participants to apply principles of Buddha’s teachings into practice, raise awareness of morality and ethics among executives, officers and employees in order to enhance operational efficiency and effectiveness at Burachat Auditorium, GSB Head Office, on 4 November 2020. There were 205 participants.

The Bank has published media to create awareness, understanding and perception of the performance of principles of good corporate governance, ethics and morality, and anti-corruption of the GSB. The media are disseminated to executives, officers and employees continuously via various channels of the Bank such as Intranet, e-mail All User, GSB Magazine, Digital Signage, audio broadcast system, posters, etc.

The Bank conducted survey on officers/employees, customers and other stakeholders regarding the leadership role of high-level executives and application of good corporate governance principles in the operation of the GSB in 2020. It was found that 99.6 percent of executives and officers believed that compliance with good corporate governance principles and guidelines will increase the Bank’s operational efficiency. At the same time, the level of recognition of customers and the general public on corporate governance system of GSB is very high. Customers reckoned that the Bank has disclosed information clearly, accurately and does not distort information. GSB has stable financial position and financial liquidity.

## แนวการบริหารจัดการด้านทุจริต

### Anti-Corruption Management Approach

ธนาคารได้ประกาศใช้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 660 ว่าด้วยนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยนำแนวทางการควบคุมภายในตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 หลักเกณฑ์ตามแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption หรือ CAC) กรอบการจัดการของสมาคมผู้ตรวจสอบทุจริตสากล (Association of Certified Fraud Examiners : ACFE) และกรอบหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มาใช้เป็นกรอบในการจัดทำนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคาร ที่ผ่านมาธนาคารจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ปี 2563-2565 ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตในภาครัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2562-2564) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) 3 ฝ่าย ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 แห่ง และเป็นแนวทางในการดำเนินการของธนาคาร ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

The Bank has enforced GSB's Regulation No. 660 on Anti-Corruption Policy by adopting internal control guidelines in accordance with the Principles and Guidelines on Corporate Governance for State - Owned Enterprises B.E. 2562 (2019). Criteria based on the self-assessment form on anti-corruption measures according to Collective Action Coalition Against Corruption (CAC) and management framework of Association of Certified Fraud Examiners (ACFE) and the framework of Integrity & Transparency Assessment (ITA) were used as a framework for the preparation of the Bank's anti-corruption policy. GSB has formulated anti-corruption implementation plan for 2020-2022 which is in line with the Anti-Corruption Implementation Plan in State - Owned Enterprises (2019-2021) of the Office of the National Anti-Corruption Commission to drive the National Strategy on Prevention and Suppression of Corruption, Phase 3 (2017-2021) and Memorandum of Understandings (MOUs) signed between 3 parties namely Office of the National Anti-Corruption Commission, State Enterprise Policy Office (SEPO) and 54 state-owned enterprises. The plan is used as the Bank's operational guidelines in preventing and suppressing corruption.

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ปี 2563-2565 ได้ตาม QR Code นี้

Readers can learn more details on GSB's Anti-Corruption Implementation Plan for 2020 - 2022 at this QR Code.



นอกจากนี้ เพื่อแสดงถึงทิศทางและกรอบการดำเนินงานของธนาคาร ในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยในปี พ.ศ. 2563 ธนาคารได้ทบทวนนโยบายดังกล่าว เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับกฎหมายที่มีผลใช้บังคับในปัจจุบัน

In addition, the policy represents directions and frameworks of the Bank's implementations on the prevention and suppression of money laundering and prevention and suppression of financial support for terrorism and the proliferation of weapons of mass destruction. In 2020, the Bank revised the policy to be in consistent with the current applicable law.

## การดำเนินงานที่สำคัญด้านการต้านทุจริต

### Key Implementations on Anti-Corruption

#### การบริหารความเสี่ยงด้านการต้านทุจริต

##### Anti-Corruption Risk Management

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงประเภทหนึ่งของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามความเสี่ยง การควบคุมหรือลดความเสี่ยงการจัดเก็บข้อมูล และรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ให้สอดคล้องเหมาะสมกับขนาด ความซับซ้อน และการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นสำคัญ

ที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการประเมินความเสี่ยงด้านทุจริต โดยระบุกระบวนการปฏิบัติงานหลักที่มีโอกาสเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่สำคัญ 3 กระบวนการ คือ การให้สินเชื่อหรือก่อภาระผูกพันแก่กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง การจัดซื้อจัดจ้าง และการใช้ข้อมูลภายในจากการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์สินของธนาคาร โดยพิจารณาจากปัจจัยความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ระดับโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ระดับความเสี่ยง โดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อป้องกันการทุจริต ดังนี้

The Bank recognizes the importance of management of anti-corruption risk, which is a type of operational risk, by risk identifications, risk assessments, risk monitoring, controlling or reducing data storage risk and operational risk reports. The Bank also emphasizes on operational risk management to be consistent with the size, complexity and business operations of the Bank.

In the past, the Bank has assessed anti-corruption risk by identifying 3 main operating processes that are likely to cause conflicts of interest, including loan provision or creation of obligations on directors, high-level executives, businesses with related interests, procurement and the use of insider information for transaction of the Bank's securities. Considerations are made based on risk factors causing conflicts of interest, likelihood, impact severity, risk level. Then risk management measures are defined to prevent conflicts of interest and corruption as following:

กระบวนการ/ ความเสี่ยงการทุจริต Procedure/ Corruption Risk	มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต Corruption Risk Management and Prevention Measures	ผลการดำเนินงาน Key Implementation Results
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ / Conflict of Interest		
<p>1. การให้สินเชื่อหรือ ก่อภาระผูกพันแก่ กรรมการผู้บริหาร ระดับสูงกิจการ ที่มี ผลประโยชน์เกี่ยวข้อง</p> <p>1. Loan provision or creation of obligations on directors, high-level executives, businesses with related interests</p>	<p>1.1 ธนาคารมีมาตรการจัดการความเสี่ยง โดยธนาคาร มีกระบวนการในการให้สินเชื่อที่ชัดเจน และจัดให้ มีการแสดงข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทุกครั้ง ที่มีการขอสินเชื่อจากธนาคาร และมีระบบ งานข้อมูล ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (PCOI) เพื่อตรวจสอบข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ของผู้ขอสินเชื่อ</p> <p>1.2 ธนาคารพัฒนาระบบ LOR ในส่วนของการ ตรวจสอบข้อมูล White List เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การตรวจสอบ ข้อมูลที่ใช้ประกอบการอนุมัติการให้ สินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแล กิจการที่ดี ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และระเบียบคำสั่งของธนาคารที่เกี่ยวข้อง</p> <p>1.3 ธนาคารมีนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติว่าด้วย การให้สินเชื่อ ลงทุน หรือก่อภาระผูกพันแก่กรรมการ ผู้บริหาร หรือกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง เพื่อ เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ ลงทุนฯ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย</p> <p>1.1 The Bank's risk management measures consist of explicit loan approval process and require applicant to provide information on conflicts of interest for every loan application from the Bank and database system on conflicts of interest (PCOI) to examine conflicts of interest information of loan applicants.</p> <p>1.2 The Bank has developed LOR system in the part of the White List data verification to increase the efficiency of the audit. Information required for the loan approval process must be in accordance with the principles of good corporate governance and notifications of the Bank of Thailand and relevant bank regulations.</p> <p>1.3 The Bank has policies, rules, and procedures on loan provision, investment or creation of obligations on directors, high-level executives, businesses with related interests as criteria for consideration and approval of investment loans in line with the regulations of the Bank of Thailand.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำกระบวนการในการให้สินเชื่อที่ ชัดเจน และจัดให้มีการแสดงข้อมูล ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทุกครั้งที่มี การขอสินเชื่อจากธนาคาร</li> <li>• ไม่มีการให้สินเชื่อลงทุน หรือก่อภาระ ผูกพันแก่กิจการ ที่มีผลประโยชน์ที่ เกี่ยวข้อง</li> <li>• ไม่มีการให้สินเชื่อหรือประกันหนี้แก่ กรรมการ หรือผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กับบุคคลดังกล่าวหลังจากดำรงตำแหน่ง</li> <li>• อยู่ระหว่างพัฒนาระบบ LOR ในส่วน ของการตรวจสอบ Whitelist เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูล ที่ใช้ประกอบการอนุมัติ การให้สินเชื่อ ให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ ที่ดี ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และระเบียบคำสั่งของธนาคารที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลการให้สินเชื่อ ลงทุน หรือก่อภาระผูกพันแก่กิจการที่ มีผลประโยชน์ เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และสอบถามข้อมูลการให้ สินเชื่อ หรือประกันหนี้แก่กรรมการหรือ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ดังกล่าวหลังจากดำรงตำแหน่งจาก ระบบงาน CBS</li> <li>• Establish explicit loan approval process and require applicant to provide information on conflicts of interest for every loan application from the Bank.</li> <li>• No investment loan or creation of obligations on businesses with related benefits.</li> <li>• No granting of loans or debt guarantees for directors or executive or individuals related to such persons after holding office.</li> <li>• In the process of developing LOR system in the part of the Whitelist data verification to increase the efficiency of the audit. Information required for the loan approval process must be in accordance with the principles of good corporate governance and notifications of the Bank of Thailand and relevant bank regulations.</li> <li>• In the process of collecting data on investment loans or creation of obligations on businesses with related benefits from the relevant agencies and reviewing data on loan provision or debt guarantees for directors or executives or individuals related to such persons after holding office from CBS system.</li> </ul>



กระบวนการ/ ความเสี่ยงการทุจริต Procedure/ Corruption Risk	มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต Corruption Risk Management and Prevention Measures	ผลการดำเนินงาน Key Implementation Results
<p>2. การจัดซื้อจัดจ้าง 2. Procurement</p>	<p>2.1 ธนาคารมีมาตรการเพิ่มความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยประกาศและเผยแพร่ประกาศเจตนากรณีนโยบายการกำกับดูแล เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม</p> <p>2.2 กำหนดให้ผู้เข้าทำสัญญากับธนาคารให้คำมั่นยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายในเพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบน หากมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำมั่น ธนาคารบอกเลิกสัญญาโดยให้สัญญามีผลสิ้นสุดลงนับแต่วันที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำมั่น</p> <p>2.3 กำหนดกระบวนการควบคุมให้พนักงานพัสดุดำเนินการจัดทำแบบการตรวจสอบการมี/ไม่มีส่วนได้เสียของกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง และแบบการตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างให้สาธารณชนทราบตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดให้ถูกต้อง ครบถ้วน ในทุกงาน/โครงการ</p> <p>2.1 The Bank has measures to increase transparency in procurement by announcing and disseminating the announcement of intention of GSB's corporate governance policy for transparent and fair procurement process.</p> <p>2.2 Parties, who enter into a contract with the Bank, are required to give affirmation on acknowledgement to comply with the anti-corruption laws and internal control measures. Violation or failure to comply with the commitment shall entitle the Bank to terminate the contract which shall be effective from the date of breach or failure to comply with the commitment.</p> <p>2.3 Determine control process for the supplies staff to correctly and completely prepare a form to verify the presence/absence of conflict of interest of the Procurement Committee and assessment form for disclosing procurement information to the public as prescribed by the NACC in every work/project.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ธนาคารประกาศและเผยแพร่ประกาศเจตนากรณี “นโยบายการกำกับดูแล เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม” บนเว็บไซต์ธนาคาร และปิดประกาศที่บอร์ดฝ่ายการพัสดุ</li> <li>• การจัดซื้อจัดจ้างที่ราคาเกิน 5 แสนบาท มีการเผยแพร่ราคากลางตามที่ พ.ร.บ. กำหนด ในกรณีให้มีเงินจัดซื้อจัดจ้างเกิน 5 ล้านบาทมีการเปิดเผย TOR ลงเว็บ เพื่อประชาพิจารณ์</li> <li>• ทุกครั้งที่มีการประกาศจัดซื้อจัดจ้างจะลงระบบ CMS ของธนาคาร และ e-GP ของกรมบัญชีกลาง</li> <li>• มีเอกสารขั้นตอนการตรวจสอบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนที่คณะกรรมการฯ จะทำรายงานพิจารณาผลการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง</li> <li>• The Bank announces and disseminates the announcement of intention on “Governance policy for transparent and fair procurement process” on the Bank's website and post the announcement on the board of Procurement Department.</li> <li>• For procurement of articles with prices exceeding five hundred thousand Baht, the median price must be published according to the Act. In case, the approved procurement limits are more than 5 Million Baht, TOR must be published on the website for public review.</li> <li>• The Bank has prepared Watch List (WL) and Restricted List (RL) in order to supervise the trading of securities of employees and executives. In 2020, the Bank has made Watch List (WL) registration for 11 times on 6 accounts.</li> </ul>
<p>3. การใช้ข้อมูลภายในจากการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์สินของธนาคาร</p>	<p>3.1 ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ เพื่อให้พนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการธนาคารออมสินยึดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์สินของธนาคาร และป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น</p> <p>3.2 กำกับดูแลและควบคุมการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการธนาคารออมสินรวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีโอกาสล่วงรู้ข้อมูลภายใน</p> <p>3.3 จัดทำบัญชี Watch List (WL) และ Restricted List (RL) และจำกัดบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับทราบข้อมูล โดยจะติดตามควบคุมการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ดังกล่าว</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ธนาคารจัดทำบัญชี Watch List (WL) และบัญชี Restricted List (RL) เพื่อใช้ในการกำกับดูแลการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงานและผู้บริหาร โดยในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการขึ้นบัญชี Watch List (WL) จำนวน 11 ครั้ง 6 บัญชี</li> </ul>

กระบวนการ/ ความเสี่ยงการทุจริต Procedure/ Corruption Risk	มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต Corruption Risk Management and Prevention Measures	ผลการดำเนินงาน Key Implementation Results
3. Use of insider information for transaction of the Bank's securities	<p>3.1 The Bank has set rules and guidelines for officers, executives and the GSB Board of Directors to comply with while conducting transactions of the Bank's securities and to prevent conflicts of interest in securities trading using insider information for the benefit of oneself or others.</p> <p>3.2 Supervise and control the securities trading of offices, executives and the GSB Board of Directors, including related persons who have the opportunity to access insider information.</p> <p>3.3 Prepare Watch List (WL) and Restricted List (RL) and limit persons involved in obtaining information, monitor and control transactions related to such securities.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The Bank has prepared Watch List (WL) and Restricted List (RL) in order to supervise the trading of securities of officers and executives. In 2020, the Bank has made Watch List (WL) registration for 11 times on 6 accounts.</li> </ul>

นอกจากนี้ ในปี 2563 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นจากปัจจัยภายนอกของธนาคาร ได้แก่ การทุจริตของบุคคลภายนอกโดยการปลอมเป็นพนักงานธนาคารหลอกขอข้อมูลลูกค้าหรือรหัสสำหรับเข้าใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญถึงการสื่อสารให้ความรู้ และให้คำแนะนำลูกค้าในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการพัฒนาระบบ Mobile Banking (MyMo) ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

In addition, in 2020, the Bank's operational risks had tendency to increase due to external factors, such as impersonation to be a Bank officer by a third person to request for customer information or passwords for accessing Mobile Banking (MyMo) service. Therefore, the Bank places emphasis on communication, educating and advise customers on the security of personal information and development of Mobile Banking (MyMo) to be more secure.

## การสื่อสารและฝึกอบรมการต้านทุจริต <sup>205-2</sup>

### Anti-Corruption Communication and Trainings

เพื่อให้บุคลากรของธนาคารมีความพร้อมความเข้าใจต่อเรื่องการต่อต้านทุจริตในทุกรูปแบบ รวมถึงการสร้าง ความเข้าใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร ถึงความสำคัญต่อการต้านทุจริตในทุกรูปแบบ โดยมีการสื่อสารและฝึกอบรมที่สำคัญ ดังนี้

In order to prepare the Bank's personnel to understand all forms of anti-corruption, and create understanding for the Bank's stakeholders on the importance of anti-corruption, the Banks have initiated important communications and training as following:

ธนาคารประกาศใช้คำสั่งเรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นคู่มือแนวทางปฏิบัติงานให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างธนาคารออมสิน สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

The Bank has enforced an order regarding anti-corruption measures to serve as proper operational guidelines for executives, officers and employees of the GSB in accordance with the anti-corruption policy as well as to create knowledge and understanding on anti-corruption measures.

ธนาคารเผยแพร่ นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต ไปยังพนักงานและลูกจ้างทั่วทั้งองค์กรและรวมไปถึงบุคคลภายนอก โดยพนักงานและลูกจ้างของธนาคารทุกคนรับทราบนโยบายดังกล่าวเป็นจำนวน 22,197 คน (100%)

The Bank has disseminated anti-corruption policies to officers and employees throughout the organization as well as outsiders. In this regard, 22,197 officers and employees of the Bank (100%) have acknowledged the policy.

ธนาคารสื่อสารประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง แบบบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน พ.ศ. 2563 ให้กับคณะกรรมการธนาคารออมสินและผู้อำนวยการธนาคารออมสินทราบถึงหลักเกณฑ์และรายละเอียดการยื่นบัญชีทรัพย์สินของผู้ที่หน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ภายในกำหนดเวลา ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

ธนาคารจัดอบรม เผยแพร่ และสื่อสารหลักกฎหมาย “การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of Interest)” ให้กับผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป เพื่อให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญ และปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of Interest) การป้องกันการทุจริต และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส นานโยบายและมาตรการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคารไปสู่การประพฤติปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยเรียนเชิญ คุณอุทิศ บัวศรี รองเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มาเป็นวิทยากรบรรยาย

ธนาคารจัดอบรมสื่อสารการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อให้หน่วยงานของธนาคารนำไปใช้ประกอบการพัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) และร่วมกันพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประกอบการประเมิน ITA ของหน่วยงาน ตามให้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด

The Bank has disseminated the Notification of the National Anti-Corruption Commission on Asset and Liabilities Account Form, B.E. 2563 (2020) to the Board of Directors and President and CEO to understand the rules and details of the submission of the asset account of the persons who have the duty to file asset and liability accounts of their spouses and minors to the NACC within the specified time in compliance with the Organic Act on Counter Corruption, B.E. 2561 (2018).

The Bank has organized training courses, disseminated and communicated legal principle of “Prevention of conflict of personal interests and public interest (Conflict of Interest)” for executives at the level of president of departments or equivalent or higher. This is to enable the executives to have knowledge and understanding, realize the importance and perform duties taking into account the common interest rather than personal benefits, and prevent conflicts between personal interests and public interest (Conflict of Interest), and prevention of corruption and being exemplary model for officers to perform their duties with honesty and transparency, apply good corporate governance and anti-corruption policies and measures of the Bank into concrete practice in order to be developed into corporate culture. In this regard, Mr. Uthit Buasri, Deputy Secretary-General of the NACC was invited to give lecture.

The Bank has organized training courses on communication on Integrity and Transparency Assessment (ITA) so that all departments and agencies of the Bank would be able to apply and improve integrity and transparency in their operations on continuous basis, jointly enhance operations to achieve the goals prescribed in the master plan under the anti-corruption and misconduct national strategy, and to utilize such information to support the ITA assessment of the agencies in accordance with the assessment criteria set by the NACC.

ตารางเก็บข้อมูลของพนักงานและพันธมิตรทางธุรกิจ  
 ที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กร  
 Data table on number of officers and business partners  
 who have already received communication on anti-corruption policy and guideline of the Bank

ระดับพนักงาน Employee Level	จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบาย และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กร Number of persons who have already received communication on anti-corruption policy and guideline of the organization	ร้อยละเกี่ยวกับ ทั้งหมด Percentage
ผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารตั้งแต่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือเทียบเท่าขึ้นไป President and CEO and executives at the level of Executive Vice Presidents or equivalent or higher.	45	100
ผู้บริหาร ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา Executives at the level of Senior Vice President of Department or equivalent or lower	5,791	100
พนักงาน Officers	10,985	100
ลูกจ้าง Employees	5,376	100
ประเภทพันธมิตรทางธุรกิจ (โปรดระบุประเภทคู่ค้า) Type of business partners (Please specify type of business partners)	จำนวนคู่ค้าทางธุรกิจทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสาร นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริต ขององค์กร (จำแนกตามประเภท) Total number of business partners who have already received communication on anti-corruption policy and guideline of the Bank (classified by type)	ร้อยละเกี่ยวกับ ทั้งหมด Percentage
คู่ค้าทางธุรกิจที่ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร Business partners who entered into procurement contracts with the Bank	841	100

ตารางเก็บข้อมูลของคณะกรรมการ พนักงาน ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการต้านทุจริต และการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งรูปแบบการอบรมระบบห้องเรียน (Classroom Training) และการอบรมออนไลน์ (e-learning)  
Data table on number of employees and business partners who have already received training courses on anti-corruption and legal compliance in the form of classroom training and e-learning

คณะกรรมการ Board of Directors	จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กร และการปฏิบัติตามกฎหมาย (คน) Number of persons who have already received training courses on anti-corruption and legal compliance (persons)	ร้อยละเกี่ยวกับทั้งหมด Percentage
คณะกรรมการธนาคารออมสิน GSB Board of Directors	10 คน 10 persons	100.00
ระดับพนักงาน (ตัวอย่าง) Officer Level (Example)	จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กร และการปฏิบัติตามกฎหมาย (คน) Number of persons who have already received training courses on anti-corruption and legal compliance (persons)	ร้อยละเกี่ยวกับทั้งหมด Percentage
ผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือเทียบเท่าขึ้นไป President and CEO and executives at the level of Executive Vice Presidents or equivalent or higher.	32	72.73
ผู้บริหารตั้งแต่ผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา Executives at the level of Senior Vice President of Department or equivalent or lower	5,610	99.38
พนักงาน Officers	10,755	98.43
ลูกจ้าง Employees	5,150	95.65

หมายเหตุ : ระดับของพนักงานสามารถจำแนกได้ตามโครงสร้างขององค์กร ตารางเก็บข้อมูลของผู้บริหารพนักงานและคู่ค้าทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการต้านการทุจริตขององค์กรและการปฏิบัติตามกฎหมาย

Remarks: Officer level can be classified according to the organizational structure, data table of officers, executives and business partners who have already received communication on anti-corruption policy and guideline of the Bank and legal compliance.

## การพัฒนาเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

### Development of Information Technology Tools and Systems

เพื่อสนับสนุนงาน การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล โดยมีแผนงานที่สำคัญ ได้แก่

- 1) แผนพัฒนาระบบงานการป้องกันการทุจริต Application Fraud Detection System
- 2) แผนการขยาย/พัฒนาระบบงานการป้องกันการทุจริต Transaction Fraud Detection System ให้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ทุกประเภท
- 3) แผนบูรณาการ GRC โดยการจัดทำฐานข้อมูลกลาง เพื่อให้มีฐานข้อมูลเดียวกัน ระหว่างงานด้านตรวจสอบความเสี่ยง กำกับดูแลกิจการ/กำกับการปฏิบัติงาน

To support the implementation, compliance and prevention of corruption in line with the digital age. Key implementation plans are as following:

- 1) Application Fraud Detection System Development Plan
- 2) Plan to expand/develop the Transaction Fraud Detection System to cover all types of products
- 3) GRC integration plan by creating a central database to share common data for auditing, risk control, corporate governance/operational supervision

- จัดทำแนวทางการดำเนินงาน Share ข้อมูลระหว่างกันในหน่วยงานกลุ่ม GRC
- จัดทำแผนการดำเนินงาน Share Data เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์และกำหนดข้อมูลสำคัญที่ต้องการ ออกแบบและเตรียมข้อมูลให้พร้อมใช้ กำหนดวิธีปฏิบัติในการวางข้อมูลและการเรียกใช้
- กำหนดข้อมูล/รายงาน ที่จะทำการ Share Data ระหว่างกันในหน่วยงานกลุ่ม GRC
- Prepare guidelines for sharing information among the agencies in GRC group;
- Establish data sharing operation plan to determine responsible persons, analyze and define key information required for the design, and prepare information to be available at all times, define information record and retrieval procedures;
- Determine the data/reports to be shared among the agencies in GRC group;

## การกำหนดนโยบายไม่ให้ไม่รับ

### No Gift Policy

ธนาคารได้กำหนด “นโยบายไม่ให้ไม่รับ” (No Gift Policy) งดการให้การรับของขวัญในเทศกาลปีใหม่ ทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน กรณีมีหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ นำของขวัญมามอบให้ธนาคารจึงกำหนดให้รวบรวมของขวัญปีใหม่ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัด “กิจกรรมรับบริจาคเงินและของใช้จำเป็นให้แก่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก” ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 มอบเงินสนับสนุนแก่โรงพยาบาล ตลอดจนเยี่ยมและมอบเครื่องอุปโภคบริโภคแก่ผู้ป่วยทหารผ่านศึกที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลด้วย

The Bank adopts “No Gift Policy” to refrain from giving and receiving gifts during New Year's festival to/from both internal or external organizations to prevent inappropriate exploitation and potential conflicts of interest. The Bank therefore collected all the New Year gifts received from stakeholders to organize the “Money and Necessities Donation Activity to Veterans General Hospital”. On 26 February 2020, the Bank donated money to the hospital, visited and presented supplies to hospitalized veterans.

## การดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต้านทุจริต

### Other Anti-Corruption Activities

ธนาคารจัดกิจกรรมรวมพลังต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน : GSB WAY SAY NO CORRUPTION โดยผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง พร้อมใจปฏิญาณตนในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เบื้องหน้าพระบรมราชานุสาวรีย์ รัชกาลที่ 6 ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ธนาคารออมสินภาค เขต และสาขารวมทั้งลงนามปฏิญาณตนผ่านระบบออนไลน์

The Bank organized "GSB WAY SAY NO CORRUPTION" during which executives, officers and employees made a pledge to perform their duties with honesty and transparency in front of the King Rama VI Monument. In addition, GSB Head Office / Department and Regional offices, Zonal offices and Branches jointly made the same pledge via online system.

ธนาคารเข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2563 ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ภายใต้แนวคิด "จับโกง โคตรง่าย แคปลายนิ้ว Power of Data" ในรูปแบบออนไลน์ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นให้ทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญของการใช้ฐานข้อมูลที่เปิดเผยจากหน่วยงานภาครัฐเป็นพลังสำคัญในการต่อสู้และป้องกันการทุจริต

The Bank participated in "the Anti-Corruption Day 2020" online activity organized by the Anti-Corruption Organization of Thailand under the concept of "Detecting Fraud Easily at Your Fingertips, Power of Data" on 15 September 2020. The objectives are to allow all sectors to realize the importance of using databases disclosed by government agencies as important force in fighting and preventing corruption.

ธนาคารลงนามในข้อตกลงคุณธรรม ยกระดับความโปร่งใสการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผ่านเครื่อง Self Service ร่วมกับคณะผู้สังเกตการณ์ องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ ยกระดับความโปร่งใสของโครงการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและสร้างความเชื่อมั่นให้กับภาคเอกชนที่เข้าร่วมการเสนอราคา

The Bank signed Integrity Pact to ensure transparency in procurement process to improve and increase service efficiency through Self Service machines with the observers from Anti-corruption Organization of Thailand. The objectives are to improve efficiency and transparency of public procurement projects and build confidence in the private sectors which participated in bidding process.



ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 ได้ตาม QR Code นี้

Readers can learn more details on GSB Anti-Corruption Implementation Plan for 2020 at this QR Code.



ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริต ตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 ได้ตาม QR Code นี้

Readers can learn more details on anti-corruption performance report of GSB Anti-Corruption Implementation Plan for 2020 at this QR Code.



## ผลการดำเนินงานการต้านทุจริต 103-3, 205-3 Results of Anti-Corruption Performance

ธนาคารได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ตลอดจนการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนด้วยความโปร่งใสสุจริตและยุติธรรมพร้อมรับฟังความเห็นข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

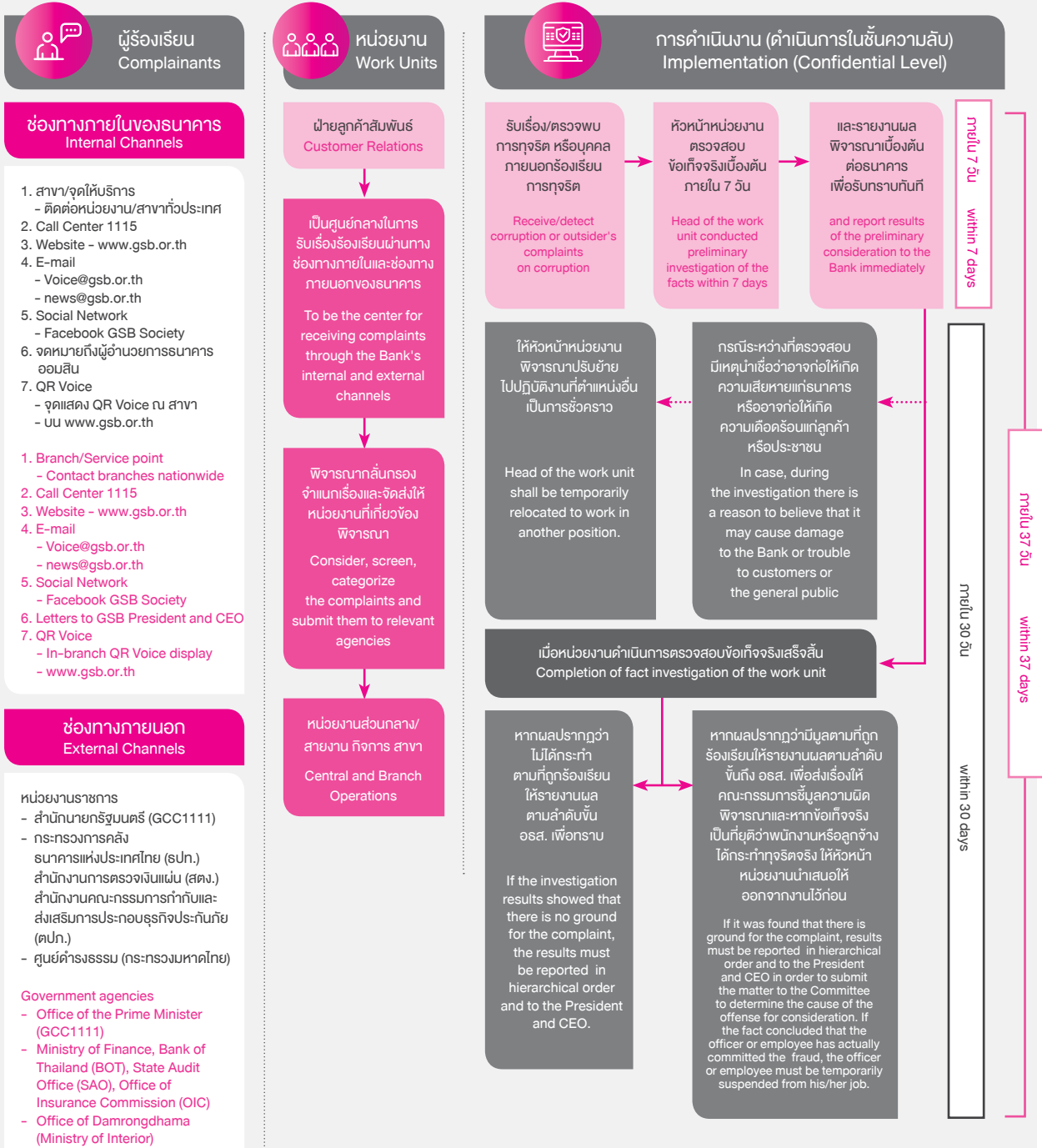
The Bank has established measures to handle complaints related to corruption and misconduct, protection of whistleblowers or complainants as well as maintaining the confidentiality of whistleblowers or complainants based on transparency, honesty and fairness, while accepting opinions and suggestions from all groups of stakeholders.

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ตาม QR Code นี้

Readers can learn more details on measures for handling complaints related to corruption and misconduct at this QR Code.



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของธนาคารออมสิน  
Flowchart of GSB's handling process for complaints related to corruption and misconduct



หมายเหตุ : หัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง ภาควิชา/ฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป  
Remarks: Head of work unit means department and regional offices or equivalent or higher.



โดยในปี 2563 ธนาคารไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร  
In 2020, the Bank did not receive any complaints related to corruption and misconduct from stakeholders.





# การมีจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

## Ethics and Transparency in Business Operations

### แนวทางการบริหารจัดการจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

103-2

#### Ethics and Transparency Management Approach

ธนาคารประกาศบังคับใช้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 610 ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคาร ออมสิน โดยประกาศ ณ วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2560 เพื่อกำกับความประพฤติให้เกิดเป็นค่านิยมและแนวปฏิบัติ สำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ทุกคน เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ จริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจเกิดเป็น วัฒนธรรมธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ (1) จรรยาบรรณของกรรมการ (2) จรรยาบรรณของผู้บริหาร (3) จรรยาบรรณของพนักงาน

หากมีกรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม ธนาคารได้ กำหนดกลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและ จรรยาบรรณ หมวด 4 และขั้นตอนการลงโทษ หมวด 5 ดังนี้

The Bank started to enforce GSB's Regulation No. 610 on the Ethics and Morality Code on 14 June 2017 to regulate behaviors and create values and guidelines for Board of Directors, executives, officers and employees to raise the standard of operational efficiency, ethics and morality to create culture of good governance, earn trusts and confidences of all stakeholders. The Codes are divided into three tiers namely; (1) ethics for officers; (2) ethics for the executives; and (3) ethics for committee members.

In case of complaint on ethics, the Bank has stipulated the following mechanisms in line with Chapter 4 on the enforcement of the ethics and morality, and Chapter 5 on code and punishments.

### กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ

#### Mechanisms and Systems to Enforce the Ethics and Morality Code

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องประพฤติตน อยู่ในกรอบของประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องประพฤติตน เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยควบคุมดูแล ปลุกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณ ให้เป็นที่รับทราบและปฏิบัติ อย่างสม่ำเสมอ โดยเลขานุการคณะกรรมการชุดต่าง ๆ จะต้อง แจ้งกรรมการเพื่อรับทราบและถือปฏิบัติ กรณีมีการร้องเรียน หรือปรากฏว่ามีผู้บริหารพนักงานฝ่าฝืนระเบียบฯ ให้หัวหน้า ส่วนงานต้นสังกัดสอบสวนข้อเท็จจริงโดยนำหลักเกณฑ์และ วิธีดำเนินการทางวินัยมาบังคับใช้ เช่นเดียวกับกรรมการ ผู้อำนวยการ หากพบว่าฝ่าฝืนระเบียบฯ ให้รายงาน คณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เหมาะสม ทั้งนี้ หากพนักงานมีข้อสงสัยใด ๆ ให้ขอคำแนะนำ จากผู้บังคับบัญชา

Board of Directors, executives, and officers have to strictly comply with the Ethics and Morality Code. Supervisors in all levels must be exemplary model for their subordinates by supervising and instilling them with issues of ethics and morality on regular basis. When there is a complaint on regulation violation, secretaries of the various committees need to inform their committee members of such complaint. The head of the department where the complaint originates will need to investigate in accordance with disciplinary regulations and measures. The same approach is also applied in cases involving committee members and directors. In case of violation, the matter must be reported to the Board of Directors to consider taking action as deemed appropriate. If employees have any doubts, they shall seek advice from the supervisors.

## การลงโทษเมื่อได้รับรายงานผลสอบสวนข้อเท็จจริง

### Punishment upon Receiving the Investigation Report

- กรณีฝ่าฝืนหมวด 2 จรรยาบรรณธนาคาร ถือเป็นความผิดทางวินัย : ให้รายงานคณะกรรมการซึ่งมีความผิดเพื่อดำเนินการทางวินัยต่อไป
  - กรณีฝ่าฝืนหมวด 3 จรรยาบรรณธนาคาร อันมิใช่ความผิดทางวินัยพนักงาน : ให้ผู้บังคับบัญชาว่ากล่าวตักเตือน หรือดำเนินการเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการให้ถูกต้อง หรืออาจสั่งให้ได้รับการพัฒนาตามที่เห็นสมควร และรายงานผลให้คณะกรรมการฯ และฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคลทราบ
  - กรณีฝ่าฝืนระเบียบว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในกรณีเป็นความผิดทางอาญาหรือสร้างความเสียหายแก่ธนาคาร ต้องถูกดำเนินการทางอาญาหรือชดใช้ความเสียหายทางแพ่งด้วย
  - การเลื่อน แต่งตั้ง ย้าย หรือพิจารณาความดีความชอบของพนักงานที่ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยาบรรณให้นำผลดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณไปประกอบการพิจารณาด้วย
- In case of violation of chapter 2 of the Bank's code of ethics which is a disciplinary offense: report must be submitted to the committee to identify grounds of offense and proceed disciplinary action.
  - In case of violation of chapter 3 of the Bank's code of ethics which is not a disciplinary offense: the supervisor shall give warnings or take action to make corrections or rectifications or order the matter to be handled as deemed appropriate, and report such undertaking to the Board of Directors and the Human Resources Department
  - In case, the violation was a criminal offense or caused damage to the Bank, the person has to be prosecuted for that criminal offense or compensation for civil damages.
  - Considerations on promotion, appointment, transfer or matters related to deeds are to take the results of ethical or moral investigations into account as well.

## การสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การปฏิบัติตามกฎหมายและประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

### Review on conflict of interest, legal compliance and ethical conducts

ธนาคารมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้า คู่ค้าและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการได้กำหนดนโยบายและบทบัญญัติเกี่ยวกับเรื่องนี้ผ่านประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อให้เกิดการรับรู้ความเข้าใจ การตระหนัก และนำไปใช้ โดยมีการสอบทานความประพฤติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินของผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง เพื่อนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงการกำกับดูแล

ในด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคารออมสินที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณะ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ดังนี้

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ธนาคารได้เผยแพร่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้บนระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งประกอบด้วย ประกาศแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศร่าง TOR ประกาศราคากลาง ประกาศผลการประกวดราคา สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศขาย ประกาศขายทอดตลาด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สาธารณชนในการสืบค้นข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร

The Bank encourages all personnel to adopt principles of ethics and morality when interact with customers, partners and stakeholders. The Board of Directors has established policies and provisions on the matter through GSB's code of ethics and morality to create understanding, awareness and application. Executives, officers and employees would be reviewed for their compliance with GSB's code of ethics and morality for development and improvement of corporate governance.

In terms of operational transparency of GSB, the Bank has been publicly disclosing information on the Bank for benefits of the people and stakeholders to access the Bank's information as following:

Disclosure of procurement information. The Bank has disseminated procurement information on the Internet which consists of announcement of procurement plans, procurement, and drafted TOR, median price announcement, announcement of tender outcomes, summary of procurement process, sales announcement, announcement of auction to facilitate the public in searching for information about the Bank's procurement.

การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารและข้อมูลของลูกค้าแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกที่ร้องขอธนาคารได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูลหรือเรียกเอกสารหลักฐาน หรือขอให้พนักงานธนาคารไปให้ปากคำในฐานะพยานบุคคล เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ศาล กรมบังคับคดี กรมสรรพากร กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น โดยธนาคารจะให้ข้อมูลภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การเปิดเผยการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินให้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์ในการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์

Disclosure of information of the Bank and customers to competent authorities and third parties which request the Bank for cooperation to provide information or documentary evidences or request bank officer to give testimony as a witness. These competent authorities are, such as, the State Audit Office of the Kingdom of Thailand, Bank of Thailand, Ministry of Finance, Securities and Exchange Commission, Office of the National Anti-Corruption Commission, Anti-Money Laundering Office, courts, Legal Execution Department, Revenue Department, Department of Special Investigation, Office of the Consumer Protection Board, etc. The Bank will provide information under the regulations of relevant laws.

Disclosure of lists of expenses or assets to the mass media for the purpose of advertising or public relations.

## การดำเนินงานที่สำคัญบนจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

### Key Implementations on Operational Ethics and Transparency

103-2

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล มีนโยบายและมุ่งมั่นในการส่งเสริม สนับสนุนให้ธนาคารเป็นองค์กรชั้นนำด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นการสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียโดยรวม มีความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ในการดำเนินธุรกิจ มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีบทบาทในการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นร่วมตัดสินใจและร่วมมือในการดำเนินการ นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์ ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศอย่างถูกต้อง แม่นยำและโปร่งใส เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียใช้ประกอบการตัดสินใจ มีการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการกำหนดให้พนักงานทุกคนจัดทำแบบรายงานการเปิดเผยความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์ของพนักงานเป็นประจำทุกปี และมีกระบวนการในการสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก

The Bank commits to conducting its business with good governance, and establishes policies and devotes to promote and support the Bank to be a leading organization in good corporate governance, creating benefits for all stakeholders, adhering to honesty, transparency and accountability. The Bank focuses on effective and efficient operations and provides opportunities for stakeholders to play a role in participating, giving opinions, making decisions and cooperating in the implementation. In addition, the Bank has established a good corporate governance policy, conflict of interest policy, code of ethics and morality, and anti-corruption policy as operational guidelines for accurate, correct and transparent information disclosure for stakeholders to use in decision-making and handling of complaints. All officers are required to prepare annual officers conflict of interest disclosure report. In addition, there is a process to review and ensure that operations are in accordance with the rules of external regulatory agencies.

นอกจากนี้ ธนาคารมีกระบวนการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่า บุคลากรทุกคนประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการได้กำหนดนโยบายและดูแลให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน และปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ ตั้งแต่การรับรู้ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ เชื่อมั่น สามารถเชื่อมโยงการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน การจัดทำสื่อเพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ให้ความรู้เรื่องคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นมีหน้าที่ประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควบคุมดูแลและปลูกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณให้เป็นที่รับทราบและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

In addition, the Bank has process to encourage and ensure that all personnel behave with ethics and morality during interactions with customers, partners and stakeholders systematically. The Board of Directors has stipulated policies and ensures that there are provisions regarding the ethics and morality of directors, executives and officers through the GSB's code of ethics and morality and nurturing process of ethics and morality from recognition, building knowledge, understanding, trust, and application in operation. The Bank has prepared code of ethics and morality manual and media to promote and disseminate knowledge of ethics and morality through the Bank's channels continuously. Supervisors in all levels must be exemplary model for their subordinates by supervising and instilling them with issues of ethics and morality on regular basis.

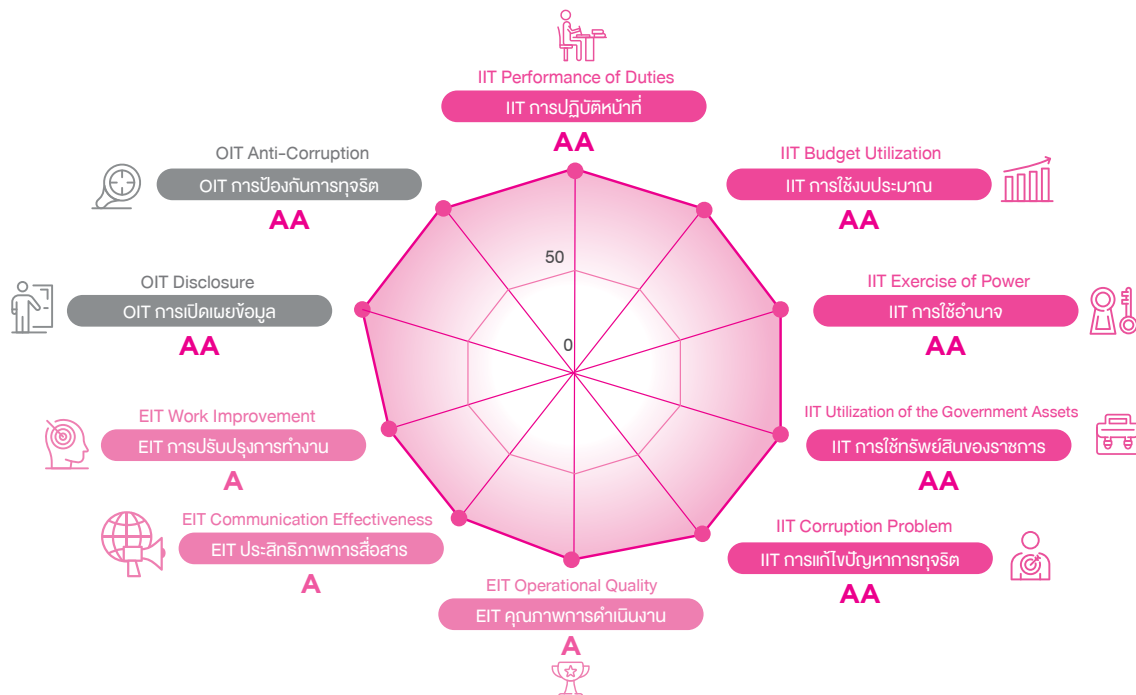
ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ได้ตาม QR Code นี้

Readers can learn more details on GSB's code of ethics and morality at this QR Code.



นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 โดยในปี พ.ศ. 2562 ธนาคารได้รับผลการประเมินในระดับ (Rating Score): AA ที่คะแนนรวม 96.31 คะแนน จัดเป็นอันดับที่ 4 จาก 54 รัฐวิสาหกิจ และเป็นอันดับที่ 12 ของหน่วยงานทั้งหมด 8,299 หน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของผลประเมิน ดังนี้

In addition, the Bank has participated in the Integrity & Transparency Assessment (ITA) since 2014. In 2019, the Bank received rating score: AA with a total score of 96.31, ranked in the 4th place out of 54 state-owned enterprises and ranked in the 12th position among all 8,299 enterprises. Details of the assessment results are as following:



จากผลการประเมิน ITA ปี 2562 พบว่า คะแนนการประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของธนาคาร (OIT) และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) อยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) แต่การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) อยู่ในระดับดีมาก (Very Good) ซึ่งต่ำกว่าคะแนนประเมิน OIT และ IIT โดยเฉพาะการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกต่อธนาคาร ด้านการปรับปรุงการทำงานคุณภาพการดำเนินงานและประสิทธิภาพการสื่อสาร

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เห็นพัฒนาการในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างชัดเจน ธนาคารจึงได้กำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งในส่วนของ

1. แผนการเพิ่มประสิทธิภาพปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการของธนาคาร
2. แผนเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน/การให้บริการของธนาคาร และเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของธนาคาร โดยมีรายละเอียดแต่ละมาตรการ ดังนี้

According to the 2019 ITA results, scores of the Bank's disclosure rating (OIT) and perceptions of internal stakeholders (IIT) were in excellent level. Meanwhile, perceptions of external stakeholders (EIT) was at a very good level which was lower than the scores of the OIT and IIT assessments, especially the perceptions of external stakeholders on the Bank's improvement of performance, operational quality and communication effectiveness.

Therefore, in order to create relevant and continuous tangible improvement of integrity and transparency, the Bank has established measures to promote integrity and transparency in terms of

1. Optimization plan to improve the Bank's work process/ service
  2. Communication optimization plan to create knowledge and understanding of the Bank's operations/services and disseminate the plans or information of the Bank.
- The details of each measure are as following:

มาตรการที่ 1 แผนการเพิ่มประสิทธิภาพปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการของธนาคาร  
Measure 1: Plan to improve efficiency and improve the Bank's work process/services

การดำเนินการ  
Implementation

ผลการดำเนินงาน (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2563)  
Implementation Results (January-June 2020)

แผนงาน 1 : แผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาเป็น Social Branch  
Implementation Plan 1: Plan to transform a branch into Social Branch

- ปรับแนวทางการดำเนินงานของสาขา โดยปรับการทำงานของพนักงานที่ Service เดิมไปทำงานด้าน Social เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)

Modify operational guidelines of the branch by adjusting officers duties from service-oriented to social-oriented in order to become a Sustainable Banking.

ทำงานของพนักงานที่เน้นด้าน Service ไปทำงานด้าน Social เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยเน้นดูแลลูกค้า 7 รูปแบบ

- 1) Financial Logistic Center
- 2) ศูนย์พัฒนาอาชีพ
- 3) ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน
- 4) ศูนย์แก้ไขหนี้ในระบบ
- 5) ศูนย์แสดงสินค้าชุมชน
- 6) การท่องเที่ยวชุมชน
- 7) Community Center, ศูนย์รักษาพยาบาล

Adjust officers duties from service-oriented to social-oriented in order to become a Sustainable Banking by focusing on 7 types of customer cares

- 1) Financial Logistic Center
- 2) Career Development Center
- 3) Financial Advisory Center
- 4) Informal Debt Solution Center
- 5) Community Exhibition Center
- 6) Community Tourism
- 7) Community Center, Medical Center

มาตรการที่ 1 แผนการเพิ่มประสิทธิภาพปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการของธนาคาร  
Measure 1: Plan to improve efficiency and improve the Bank's work process/services

การดำเนินการ  
Implementation

ผลการดำเนินงาน (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2563)  
Implementation Results (January-June 2020)

แผนงาน 2 : การกำหนดแนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า

Implementation Plan 2 : Determine guidelines for accepting customers' feedbacks

- ทบทวนแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการเปิดโอกาส การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Review approaches to accept customers' feedbacks to encourage and provide opportunity for stakeholder engagement.

- รวบรวมเสียงของลูกค้าและนำความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

Collect customers' feedbacks and apply their opinions to improve products and service processes to meet the requirements of customers.

2.1 ทบทวนแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการเปิดโอกาส การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร และ Social Media เพื่อใช้ในการบริหารจัดการและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยจัดทำรายงานบทวิเคราะห์เสียงของลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ (Voice of Customer) โดยเสียงของลูกค้าส่วนใหญ่กล่าวถึงมาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของธนาคาร เช่น มาตรการพักหนี้ และมาตรการสินเชื่อผ่อนปรนต่าง ๆ เป็นต้น

Review approaches to accept customers' feedbacks to encourage and provide opportunity for stakeholder engagement, collect customers' feedbacks from various channels of the Bank and social media for use in management and improvement of products by preparing report on analysis of feedbacks of grassroots customers and supporting government policies (Voice of Customer). Most of the customers gave feedbacks regarding the Bank's measures to aid persons who have been affected by the COVID-19 pandemic, such as debt service suspension measures and loan relief measures.

2.2 รวบรวมเสียงของลูกค้าและนำความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Call Center/สำนักงานสาขา/Social Media/ผู้ประกอบการ SMEs/SMEs Call Center/Website : Smestartup.gsb.or.th/หน่วยงานพันธมิตร โดยลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) เนื่องจากรายได้ลดลงหรือถูกเลิกจ้าง ได้แสดงความต้องการ/ความคาดหวังให้ธนาคารบรรเทาผลกระทบ เพื่อให้มีเงินใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน การดำเนินธุรกิจ หรือเพื่อไม่ให้เป็นหนี้ค้ำชำระ เช่น ต้องการเงินกู้ฉุกเฉินที่วงเงินไม่สูงมาก อัตราดอกเบี้ยต่ำ เอกสารประกอบการกู้ไม่มาก ระยะเวลาพิจารณาอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องการไปสาขาหลายครั้งในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ธนาคารจึงได้ออกมาตรการด้านสินเชื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้

Collect customers' feedbacks and apply their opinions to improve products and service processes to meet the requirements of customers. The Bank provides opportunity for customers to express their opinions through various channels such as Call Center/branch offices/ Social Media/ SMEs entrepreneurs/ SMEs Call Center/ Website: Smestartup.gsb.or.th/ partner organizations. Customers, who have been affected by the economic situation and COVID-19 pandemic such as reduced incomes or layoffs, expressed their requirements/expectations for the Bank to provide assistances in order to allow them to have sufficient money for daily expenses/business operations or default on loan payment, such as emergency loan with small credit line and low interest rate, and require only a few documents for loan application and fast approval period which do not require applicants to visit the branches many times during the COVID-19 pandemic. Therefore, the Bank has issued loan measures to meet the requirements of customers as following:

- 1) มาตรการพักชำระหนี้ให้แก่ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจเดิมของธนาคาร
    - มาตรการให้พักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยอัตโนมัติระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ 1 เมษายน -30 กันยายน 2563 (วงเงินไม่เกิน 100 ล้านบาท)
    - มาตรการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยโดยการพักชำระหนี้เงินต้นไม่เกิน 2 ปี/เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระหนี้/ขยายวันครบกำหนดตัวสัญญาใช้เงิน/ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ เป็นต้น
  - 2) โครงการสินเชื่อ GSB SMEs Smooth Biz
    - หน่วยงานพันธมิตรที่ทำงานที่กึ่งข้อตกลง (MOU) กับธนาคารและสมาชิกหอการค้าจังหวัด ได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ร้อยละ 1.99 ในปีแรก และได้รับสิทธิพิเศษจากกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ เช่น สลากออมสิน เช็คของขวัญ เป็นต้น
  - 3) โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) เพื่อเสริมสภาพคล่องและแบ่งเบาภาระต้นทุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการ วงเงิน 150,000 ล้านบาท ดังนี้
    - สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำให้แก่สถาบันการเงิน เพื่อปล่อยสินเชื่อต่อให้แก่ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) วงเงิน 55,000 ล้านบาท
    - สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอื่นที่ได้รับผลกระทบ เช่น ธุรกิจแพคเกจจิ้ง ธุรกิจบริการที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น วงเงิน 15,000 ล้านบาท
    - สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการ Non-bank ที่ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อย ได้แก่ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล ลิขซิ่ง เช่าซื้อ วงเงิน 88,000 ล้านบาท
- 1) Debt service suspension measures for existing loan customers of the Bank
    - Measures to suspend repayment of principal and interest automatically for a period of 6 months from 1 April - 30 September 2020 (maximum credit line of 100 Million Baht).
    - Measures to relief repayment conditions of business loan customers who have been affected by the situations having adverse impact on the Thai economy by suspending repayment of principal of not more than 2 years / change repayment method / extend the due date of promissory note / extend the repayment period, etc.
  - 2) GSB SMEs Smooth Biz Loan Project
    - Partner agencies which entered into Memorandum of Understanding (MOU) with banks and members of the Provincial Chamber of Commerce would receive special interest rate of 1.99% in the first year and special privileges from various promotional activities such as Savings Certificates, gift checks, etc.
  - 3) Soft loan program to enhance liquidity and alleviate the burden of operating costs of entrepreneurs, with credit line of 150,000 Million Baht as following:
    - Low-interest loans for financial institutions to for re-lending to entrepreneurs affected by the COVID-19 pandemic, with credit line of 55,000 Million Baht.
    - Low-interest loans for tour entrepreneurs and other business entrepreneurs affected by the situation, such as accommodation business, tourism-related service business, restaurant business, etc., with credit line of 15,000 Million Baht.
    - Low-interest loans for non-bank entrepreneurs that provide loans to retail customers, including credit card loans, personal loans, leasing, hire-purchase, with credit line of 88,000 Million Baht.

- 4) กำหนดมาตรการพักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ย เพื่อช่วยเหลือลูกค้าเงินกู้
  - 4.1 พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยให้กับลูกค้าของธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระโดยอัตโนมัติเป็นเวลา 6 เดือน (ตั้งแต่เมษายน 2563)
  - 4.2 เมื่อพ้น 6 เดือนแล้ว หากลูกค้ายังไม่สามารถชำระหนี้ได้เท่าเดิมให้ลงทะเบียนขอเข้ามาตราการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยเพื่อพักชำระเงินต้นเป็นระยะเวลา 2 ปี ได้
- 5) มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย
  - 5.1 เปิดให้ลูกค้าลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ธนาคารภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563
  - 5.2 พักชำระหนี้เงินต้นไม่เกิน 2 ปี
  - 5.3 ระหว่างพักชำระเงินต้นให้ชำระดอกเบี้ย ร้อยละ 50-100 ตามความสามารถในการชำระหนี้
  - 5.4 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ไม่เกิน 2 ปี
  - 5.5 ธนาคารจ่ายดอกเบี้ยคืน (Cash Back) ให้กับลูกหนี้ที่ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 100 ของอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาอัตราจ่ายคืนร้อยละ 20 เมื่อชำระหนี้ติดต่อกันครบ 6 เดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี
- 6) ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ วงเงิน 10,000 บาท
  - อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.10 บาทต่อเดือน
  - ปลอดชำระหนี้ต้น และดอกเบี้ย 6 เดือน
  - ระยะเวลาผ่อนชำระ 18 งวด
  - ไม่ใช่บุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน
  - 6.1 ลูกค้าสมัครลงทะเบียนขอสินเชื่อทางออนไลน์ไม่ต้องเดินทางมายังสาขา
  - 6.2 นัดลูกค้าให้มายื่นเอกสารโดยแจ้งทาง SMS
  - 6.3 เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจะโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าในทันที
- 7) ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้ประจำวงเงิน 50,000 บาท
  - อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.35 บาทต่อเดือน
  - ระยะเวลาผ่อนชำระ 36 งวด
  - 7.1 ลูกค้าสมัครลงทะเบียนขอสินเชื่อทางออนไลน์ไม่ต้องเดินทางมายังสาขา
  - 7.2 นัดลูกค้าให้มายื่นเอกสารโดยแจ้งทาง SMS
  - 7.3 เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจะโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าในทันที
- 8) สินเชื่อบัตรเครดิต ลดอัตราผ่อนขั้นต่ำต่อเดือน
  - ปี 2563-2564 ชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 5%
  - ปี 2565 ชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 8%
- 9) Refinance บัตรเครดิต
  - วงเงินกู้ 10,000-100,000 บาท
  - ลดดอกเบี้ยเหลือ 8.5%
  - ยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน 4 ปี
  - ชำระขั้นต่ำ 2.5%
- 10) สินเชื่อฉุกเฉิน: ลูกค้าเดิม
  - วงเงิน 50,000 บาท ดอกเบี้ย 0.50% ต่อเดือน
  - ผ่อน 5 ปี (ปลอดหนี้ 6 เดือนแรก)
  - ชำระคืน 18 เดือนที่ผ่านมา
  - ไม่ใช่หลักประกัน



- 4) Determine measures to suspend repayment of principal and interest to aid loan customers
  - 4.1 Automatic 6-month suspension of repayment of principal and interest to bank customers who has no outstanding debts (from April 2020).
  - 4.2 After 6 months, if customers were still unable to repay their debts, they can register to apply for assistance measures for debtors affected by the Thai economy to suspend principal repayments further for a period of 2 years.
- 5) Measures to provide assistance to debtors affected by the situations having adverse impact on the Thai economy
  - 5.1 Enable customers to register via the bank's website within 30 November 2020.
  - 5.2 Suspension of repayment of principal for a period of not more than 2 years.
  - 5.3 During the suspension of principal repayment period, debtor can choose to repay interest at 50-100% according to the repayment ability.
  - 5.4 Extension of repayment period of not more than 2 years.
  - 5.5 The Bank would provide cash back for a period of 1 year to the debtor, who pays 100 percent of the interest rate under the contract and repayment rate of 20% for 6 consecutive months.
- 6) Launch loan products to cover expenses for independent entrepreneurs under credit line of 10,000 Baht
  - Interest rate of 0.10% per month.
  - Suspension of repayment of principal and interest for 6 months.
  - 18 installment payments.
  - Personal guarantor or collateral is not required.
  - 6.1 Customers can make online loan application and do not have to personally visit the branch.
  - 6.2 Make appointment with customers to submit documents via SMS.
  - 6.3 Upon loan approval, the Bank will transfer loan amount to the customer's account immediately.
- 7) Launch loan products to cover expenses for fixed-income earners under credit line of 50,000 Baht.
  - Interest rate of 0.35% per month
  - Installment period of 36 installments
  - 7.1 Customers can make online loan application and do not have to personally visit the branch.
  - 7.2 Make appointment with customers to submit documents via SMS.
  - 7.3 Upon loan approval, the Bank will transfer loan amount to the customer's account immediately.
- 8) Credit card loan, reduce monthly installment amounts
  - During 2020-2021, minimum repayment amount of not less than 5%.
  - In 2022, minimum repayment amount of not less than 8%.
- 9) Credit card refinance
  - Credit line of 10,000-100,000 Baht.
  - Reduce interest to 8.5%.
  - Waiver of front-end fee for 4 years.
  - Minimum repayment of 2.5%.
- 10) Emergency loans: existing customers
  - Credit line of 50,000 Baht, interest rate of 0.50% per month.
  - Repayment period of 5 years (suspension of debt repayment for the first 6 months).
  - Make repayment for the past 18 months.
  - No collateral is required.

แผนงาน 3 : ปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับดิจิทัล  
Implementation Plan 3 : Improve services to be in line with digital transformation

- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการนอกสถานที่

Apply technology to provide off-site services

- ปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยการรวมศูนย์ (Centralization)

Improve loan approval centralization process

นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการนอกสถานที่ เพื่อความสะดวกในการให้บริการกับลูกค้า นอกสำนักงาน ลดระยะเวลาการให้บริการ ลดการใช้สำเนาเอกสารของลูกค้า (Hard Copy)

การเข้าใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการธนาคารแบบ Digital Onboarding ผ่านเครื่อง Smart Device ที่เรียกว่า SUMO: Sales and Services Unit on Mobile โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2563 เป็นต้นมา ซึ่งสามารถให้บริการกับลูกค้าได้ ดังนี้

- การเปิดบัญชีเงินฝาก
- การรับฝากเงินนอกสถานที่
- การรับชำระสินเชื่อ รับชำระค่าสินค้าและบริการ
- การเปิดบัญชีสลากออมสินพิเศษ/สลากออมสินพิเศษดิจิทัล
- การเปิดบัญชีกองทุน (MyMo MyFund)
- การสมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo)
- การสร้าง/แก้ไขบัญชีลูกค้า

Apply technology to provide off-site services for the convenience of providing services to customers outside the office, reduce service time and use of hard copies of customers.

Access to Digital Onboarding products and services through SUMO: Sales and Services Unit on Mobile from 3 February 2020, which can provide the following services to customers:

- Opening deposit account
- Out-of-branch deposit service
- Loan payments, payments for goods and services
- Opening special savings certificates/digital special savings certificates account
- Opening MyMo MyFund account
- Mobile Banking (MyMo) Subscription
- Creating/editing customer accounts

แผนงาน 4 : ปรับปรุงกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน  
Implementation Plan 4 : Improve the whistleblowing or grievance process

- จัดทำนโยบาย/กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน (Whistle Blowing)

Establish whistleblowing or grievance policy/process

จัดทำนโยบาย/กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน (Whistleblowing) ผังกระบวนการการแจ้งเบาะแส รวมถึงมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

Establish whistleblowing or grievance policy/process, whistleblowing process flowchart including measures to protect whistleblowers

แผนงาน 5 : เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน/การให้บริการ  
Implementation Plan 5 : Disseminate operation/service standard manual

- จัดทำเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือมาตรฐานการให้บริการตามภารกิจหลักของธนาคาร

Prepare/publish operation standard manual and service standard manual in accordance with the Bank's main missions

จัดทำเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือมาตรฐานการให้บริการตามภารกิจหลักของธนาคาร ได้แก่

- เงินฝาก
- สลากออมสินพิเศษ
- รับชำระค่าบริการ
- สินเชื่อ
- บัตรเครดิต
- การรับลูกค้า

Prepare/publish operation standard manual and service standard manual in accordance with the Bank's main missions, including

- Deposit
- Special savings certificates
- Service fee payment
- Loans
- Credit card
- Customer reception

มาตรการที่ 2 แผนเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน/การให้บริการของธนาคาร และเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของธนาคาร

Measure 2 Plan to optimize communication effectiveness to create knowledge and understanding of the Bank's operations/services and disseminate achievements or information of the Bank

การดำเนินการ  
Implementation

ผลการดำเนินงาน (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2563)  
Implementation Results (January-June 2020)

แผนงาน 1 : เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร  
Implementation Plan 1 : Optimize communication effectiveness

- ปรับปรุงรูปแบบ Website ของธนาคารให้สามารถเข้าถึงง่ายเพิ่มเติมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่เป็นของธนาคารเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มรับทราบ

Improve the Bank's website to be more accessible and able to disseminate the Bank's achievements or necessary information for all groups of stakeholders.

- ปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร

Improve the Bank's channels for accepting complaints.

- พัฒนา Website ของธนาคารออมสิน ดังนี้
  - เน้นรูปแบบทันสมัย สามารถใช้งานได้ง่าย
  - รองรับการใช้งาน Application สำหรับ Social Network
  - เพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาจาก Website Google
  - มีระบบการรายงานข้อมูลสถิติการเข้าใช้งาน Website ของธนาคาร (Google Analytic)
  - รองรับการเชื่อมต่อของระบบ Chatbot ของธนาคาร
- เพิ่มเติมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่เป็นไว้ใน Website ของธนาคารออมสิน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มรับทราบ
- เพิ่มช่องทางการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะโดยสามารถค้นหาได้ใน [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th)

- Improve the Bank's website as following
  - Focus on contemporary format and user-friendly.
  - Support Applications for Social Network.
  - Optimize the Bank's website for Google search.
  - There is a system to statistically track and report website traffics (Google Analytic).
  - Support connection to the Bank's Chatbot system.
- Disseminate additional achievements or necessary information on the Bank's website to keep all groups of stakeholders informed.
- Increase specific channels for accepting complaints related to corruption of officers, which can be found on [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th).

สำหรับข้อมูลผลการดำเนินงานของปี 2563 ในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านสามารถสืบค้นได้ตาม QR Code นี้

Readers can learn information on the Bank's operating results in 2020 (June 2020 until present) at this QR Code.



นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดการอบรมหลักสูตร “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2563 ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง จำนวน 166 คน ณ หอประชุมบูรณภัต ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยศาสตราจารย์ ดร.สุชัยวีร์ สุวรรณสวัสดิ์ อธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้ในหัวข้อ “เปลี่ยนแปลงเพื่อเติบโตอย่างยั่งยืนในโลก Disruption” และคุณกฤตนันท์ เตณากุล เจ้าหน้าที่ป้องกันการทุจริตปฏิบัติการ ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ บรรยายให้ความรู้ ในหัวข้อ “หลักเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปี 2563”

In addition, the Bank has organized training course on Integrity & Transparency Assessment (ITA) in 2020 for 166 executives, officers and employees at Burachat Auditorium, GSB Head Office. During the course, Professor Dr. Suchachwee Suwansawat, President of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang was a speaker and gave lecture on the topic “Change for Sustainable Growth in the World of Disruption”. Meanwhile, Mr. Krittanan Tenakul, Anti-Corruption Operations Officer, Integrity & Transparency Assessment Center for Government Agencies, Office of the National Anti-Corruption Commission, gave lecture on “ITA Assessment Criteria for 2020”.

## ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมและความโปร่งใส <sup>103-3</sup>

### Results of Ethical and Transparency Performance

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่และเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ วัฒนธรรมองค์กรของธนาคารมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบงานของตนเองอย่างเต็มที่ ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารเป็นหลัก โดยแนวทางในการดำเนินงานส่งเสริมเริ่มจากการเป็นต้นแบบที่ดีของผู้บริหาร มีการถ่ายทอดไปยังพนักงานผู้บังคับบัญชา และในภาพรวมของธนาคารได้มีกระบวนการในการส่งเสริม การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการสื่อสารนโยบายสำคัญที่ออกโดยคณะกรรมการธนาคารออมสิน มีระเบียบคำสั่ง คู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามจริยธรรม และจรรยาบรรณ มีการให้ความรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติงานตามกฎหมายเกณฑ์ต่าง ๆ ผ่านระบบบริหารจัดการความรู้ของธนาคาร มีกระบวนการทดสอบความรู้ มีการสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายเกณฑ์ รวมถึงมีการสื่อสารแนวนโยบายที่สำคัญไปยังผู้บริหาร พนักงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร และช่องทาง Social Media เพื่อให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง

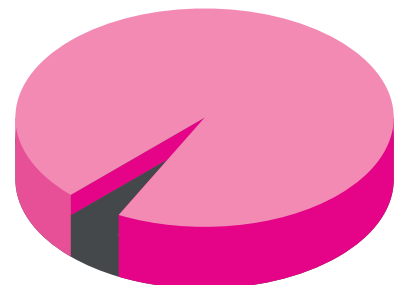
Government Savings Bank is a large financial institution and is a specialized financial institution. The Bank has corporate culture to encourage officers to perform their duties with honesty and integrity, commitment in taking full responsibility for their duties, strictly comply with the Bank's rules and regulations, perform duties taking into account the Bank's best interests. Guidelines for promoting ethics and transparency include encouraging executives to be exemplary model for their subordinates. On an overall, the Bank has a process to promote good corporate governance and communicate important policies issued by the GSB Board of Directors, regulations, orders, operation manual including tools for operation, and encourage employees to perform operations in accordance with ethics and morality, provide knowledge on good corporate governance, compliance with rules through the Bank's knowledge management system. Moreover, GSB also has knowledge testing process, review whether the operation comply with the rules, and disseminate important policy guidelines to executives and officers through the Bank's channels and social media to keep employees informed.

ธนาคารได้ดำเนินการสอบทานการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 โดยมีผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 21,308 คน คิดเป็น 96.92% ของพนักงานทั้งองค์กร ซึ่งจากผลการสอบทานปรากฏผลว่าพนักงานมีความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ร้อยละ 96.05 ซึ่งมีคะแนนสูงขึ้นจากปี 2562 ซึ่งได้ร้อยละ 95.18

A total of 21,308 executives, officers and employees, representing 96.92% of the total employees, took part in assessment review of GSB's code of ethics and morality for 2020. The review results found that 96.05 percent of the officers understand the principles of good corporate governance, ethics and morality of GSB, which increased from 95.18 percent in 2019.

ธนาคารได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงาน ป.ป.ช. โดยในปี 2563 ธนาคารได้รับผลการประเมินในระดับ (Rating Score) : AA คะแนนรวม 97.19 คะแนน จัดเป็นอันดับที่ 8 ของหน่วยงานภาครัฐ ที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด 8,303 หน่วยงาน และจัดเป็นอันดับที่ 2 ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เข้ารับการประเมินทั้งหมด 53 หน่วยงาน

The Bank has participated in the Integrity & Transparency Assessment (ITA) organized by the Office of NACC. In 2020, the Bank received rating score: AA, ranked in the 8th position with a total score of 97.19 out of 8,303 government agencies and ranked in the 2nd place among 53 state-owned enterprises which participated in the assessment.



พนักงานมีความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ถึง

**96.05%**

ซึ่งมีคะแนนสูงขึ้นจากปี 2562

**96.05%**

of the employees understand the principles of good corporate governance which is higher than in 2019.

ธนาคารได้จัดให้มีโครงการให้รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน เป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2550 ถึงปัจจุบัน เพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ที่มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ได้รับรางวัลเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ตระหนักถึงความสำคัญและนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ซึ่งปัจจุบันมีผู้ได้รับรางวัล รวมจำนวนทั้งสิ้น 785 คน โดยในปี 2563 ธนาคารได้ประกาศหลักเกณฑ์โครงการให้รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 และพิจารณาคัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์การให้รางวัลที่ธนาคารกำหนด โดยคัดเลือกจากบุคลากรทั่วทั้งองค์กร จำนวนประมาณ 21,935 คน ซึ่งผู้ได้รับรางวัลจะเป็นผู้ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกจากคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของธนาคาร โดยกำหนดรางวัลออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- (1) รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น ธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นรางวัลดีเด่นระดับธนาคาร
- (2) รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ระดับหน่วยงาน ส่วนกลาง/สายงานกิจการสาขา ซึ่งเป็นรางวัลระดับหน่วยงาน เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทั่วทั้งองค์กร
- (3) รางวัลต้นกล้าจริยธรรม เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้พนักงานรุ่นใหม่ประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างเครือข่ายจริยธรรมและลดปัญหาการกระทำทุจริตในพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี

The Bank has organized GSB Ethics and Morality Awards on annual basis from 2007 until present to consider and select executives, officers and employees with good conscience and attitude on ethics and morality in their performance. The objectives are to promote award winners as role model and encourage executives, officers and employees to realize the importance and adopt the principles of good corporate governance, ethics and morality. Presently, a total of 785 persons received the awards. In 2020, the Bank announced the criteria for the GSB Ethics and Morality Awards for 2020 and consider and select executives, officers, employees who have qualifications in accordance with the award criteria prescribed by the Bank from 21,935 employees across the organization. Award winners are the persons who have passed the selection criteria from various committees of the Bank. The awards were divided into 3 groups namely:

- (1) GSB Outstanding Ethics and Morality Awards which is an outstanding award at the bank level.
- (2) Ethics and Morality Awards for the Headquarters and Branches which are agency-level awards aim to encourage executives, officers, employees in all level to behave with ethics and morality.
- (3) Fresh Buds of Morality Awards to encourage new generation of officers to behave with ethics and morality and act as role models for their colleagues and create ethical network and reduce the problem of corruption in employees with less than 5 years of service.

## การสร้างวัฒนธรรมองค์กร Building Organizational Culture

103-2

### แนวทางการบริหารจัดการวัฒนธรรมองค์กร Organizational Culture Management Approach

การผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของธนาคาร ได้อย่างยั่งยืนนั้น ธนาคารจำเป็นต้องสร้าง “ค่านิยม” ในวิถีของออมสิน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ โดยมุ่งหมายให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารทุกคนอย่างเข้าใจ ยอมรับ และนำไปเป็นหลักปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

In order to drive operations to achieve the Bank's vision, mission and goals on sustainable basis, the Bank has to create “Core Values-GSB Way” as operational guidelines and foster the value to become organizational culture. The objectives are to encourage executives, officers and employees to understand, accept and adopt the organizational value in a systematic and coherent manner in order to support the Bank to achieve its objectives and goals.

## ค่านิยมองค์กร GSB Way

### Core Values - GSB Way

#### เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย GIVING FOR THE GREATER GOOD

คำจำกัดความ Definitions	พฤติกรรมที่พึงประสงค์ Desirable Behaviors
<p><b>อาสาเติมเต็มสังคมไทย:</b> เรามีจิตอาสาที่มุ่งดูแล เข้าไปช่วยเหลือยกระดับชีวิตชุมชนและสังคมของประเทศไทยให้แข็งแกร่ง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อาสาเข้าไปช่วยเหลือ ดูแลยกระดับคุณภาพชีวิต</li> <li>สร้างความสามารถให้ชุมชน สังคม แข็งแกร่งยิ่งขึ้น</li> <li>คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกิจกรรมและงานที่ทำ</li> </ul>
<p><b>ตั้งมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวม:</b> เรามุ่งกระทำการใดด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ คำนึงถึงประโยชน์ของสังคมและองค์กรเป็นสำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างโปร่งใสและตรงไปตรงมา</li> <li>ซื่อสัตย์ ถือผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักในทุกการกระทำ</li> </ul>
<p><b>ยึดมั่นในคุณธรรมนำความยั่งยืน:</b> เราปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรมในทุกการกระทำเพื่อนำความยั่งยืนสู่องค์กรและสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด</li> <li>ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในทุกการกระทำ เพื่อความยั่งยืนขององค์กร</li> <li>ยึดมั่นในการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม</li> </ul>
<p><b>Volunteering to complement Thai society:</b> We have volunteer spirit with intention to assist and improve the quality of life, and strengthen communities and societies of Thailand.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volunteer to assist and improve the quality of life;</li> <li>Strengthen capacities of communities and societies;</li> <li>Stakeholders' interests are taken into account in every activity and performed works;</li> </ul>
<p><b>Upholding collective benefits:</b> We conduct business with honesty, transparency, accountability, taking into account the interests of society and the organization as the main priority.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Share useful information with stakeholders in transparent and straightforward manner;</li> <li>Uphold interests of the organization as the main priority;</li> </ul>
<p><b>Commitment to sustainability learning:</b> We comply with rules and regulations, uphold ethics and morality for sustainable development of the organization and society.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strictly comply with the rules and regulations;</li> <li>Adhere to integrity, ethics and morality for sustainable development of the organization;</li> <li>Adopt proper risk management;</li> </ul>

คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์ SEEKING FOR THE POSSIBILITIES

คำจำกัดความ Definitions	พฤติกรรมที่พึงประสงค์ Desirable Behaviors
เรียน ลอง ล้ม ล้ม: เราสนใจใฝ่รู้ พัฒนาตนเองให้ก้าวทันองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในโลก	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระตือรือร้นในการสืบค้นความรู้ เทคโนโลยี การทำงานรูปแบบใหม่ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>ประยุกต์นำความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับปรุงพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ul>
คิดใหม่ ทำใหม่ ก้าวไกลกว่าเดิม: เราเปิดใจแสวงหาแนวทางใหม่ที่เป็นไปได้มาสรรค์สร้างนวัตกรรมและพัฒนางานที่ล้ำหน้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดตา เปิดหู เปิดใจให้กว้าง มองหาแนวทางใหม่ที่เป็นไปได้ในการก้าวข้ามข้อจำกัดที่มีอยู่อย่างเหมาะสม</li> <li>กล้าคิด กล้านำเสนอเพื่อปรับปรุง ยกระดับให้งานได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น และ/หรือสรรค์สร้างสิ่งใหม่และนวัตกรรมให้เกิดขึ้น</li> </ul>
พลังใจไฟขับเคลื่อน: เราตื่นตัวพร้อมทุ่มเททั้งกายและใจ ขับเคลื่อนงานจนสำเร็จ	<ul style="list-style-type: none"> <li>รับผิดชอบ เป็นเจ้าของงาน ทุ่มเททำงานให้สำเร็จและเกิดผลลัพธ์สูงสุดที่สามารถทำได้ ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในทุกการกระทำเพื่อความยั่งยืนขององค์กร</li> <li>ตื่นตัว พุ่งเข้าหาโอกาสที่จะได้เข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนหรือเป็นผู้นำในงานของหน่วยงาน องค์กร โดยไม่รอให้มีการร้องขอความช่วยเหลือ</li> </ul>
<b>Learning, Testing and sharpening:</b> We commit to learning and self-development to keep up with the emerging knowledge and technology in the world.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enthusiasm in the discovery of knowledge, technology, new ways of working to develop oneself on a regular basis.</li> <li>Apply knowledge of new technologies to improve and develop working approaches to be more efficient.</li> </ul>
<b>New ideas and actions for better prospect:</b> We are willing to accept and seek new possible ways to innovate and develop works.	<ul style="list-style-type: none"> <li>We have open mind and willing to accept and seek new possible ways to appropriately overcome existing limitations.</li> <li>Have the courage to contribute ideas and give suggestions to improve and elevate the work performances and/or create new innovations.</li> </ul>
<b>Moving forward with high spirit:</b> We have passion and devote our efforts and minds to drive the works until completion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accountable for one's own works. dedicate to accomplishing the works with best possible results, adhere to integrity, ethics and morality for sustainable development of the organization.</li> <li>Be alert and seek opportunity to participate, support or lead the works of organization without waiting for assistance.</li> </ul>

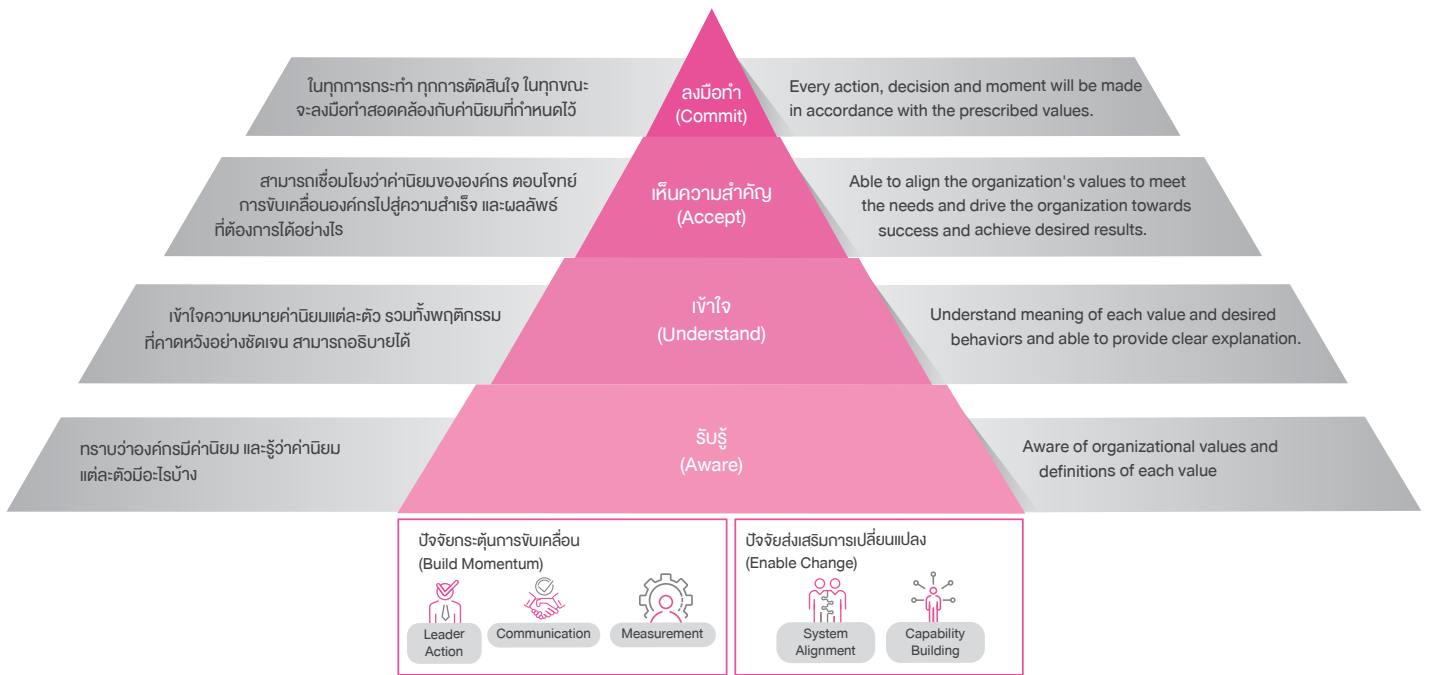
มุ่งเน้นสานต่อหนือใจจำกัด BRAVE BEYOND BOUNDARIES

คำจำกัดความ Definitions	พฤติกรรมที่พึงประสงค์ Desirable Behaviors
<p><b>เปลี่ยนแปลงเพื่อเติบโต:</b> เราว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา เราไม่กลัวที่จะทำในสิ่งที่แตกต่างในแต่ละวันและไม่ยอมให้ข้อจำกัดหยุดเราไว้ที่จุดเดิม ๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ก้าวทัน และเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ ปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม สร้างความสามารถให้ชุมชน สังคม แข็งแกร่งยิ่งขึ้น</li> <li>กล้าทำในสิ่งที่แตกต่างไปจากที่เคยทำ เพื่อเรียนรู้บทเรียนใหม่ ๆ ที่ทำให้เติบโตขึ้น</li> </ul>
<p><b>ผสานพลังความสำเร็จร่วมกัน:</b> เราเคารพในความแตกต่างของแต่ละคน และเชื่อมั่นในการประสานพลังเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เคารพความต่าง และใช้ความต่างมาสร้างพลังในการทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของความไว้วางใจกันในการทำงาน</li> <li>มองเป้าหมายส่วนรวมเป็นที่ตั้ง พร้อมร่วมแรง ร่วมใจกันขับเคลื่อนงานเพื่อความสำเร็จร่วมกัน</li> </ul>
<p><b>สร้างคุณค่าลูกค้าก้าวหน้า:</b> เรามุ่งสร้างคุณภาพและคุณค่าในทุกทางให้ลูกค้าได้เริ่มต้น สานต่อและก้าวหน้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใส่ใจที่จะค้นหาคุณค่าที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง</li> <li>สร้างคุณภาพและคุณค่าในทุกขั้นตอน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเริ่มต้นสานต่อและประสบความสำเร็จ</li> </ul>
<p><b>Change for growth:</b> We know that changes happen all the time and are not afraid to do things differently and will not allow limitations to stop us from progressing.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keep up with and ready to face changes, adapt to the change appropriately, enhance capacities of the communities and strengthen society.</li> <li>Have the courage to do things differently to learn new lessons and keep on improving ourselves.</li> </ul>
<p><b>Combining successes:</b> We respect each other's differences and believe in teamwork to achieve common goals.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect the differences and utilize the differences to support teamwork on the basis of trust.</li> <li>Consider common goals as the main priority, ready to cooperate with one another to drive work for mutual success.</li> </ul>
<p><b>Creating progressive value for customers:</b> We strive to create quality and value for customers to adopt, continue and develop further.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pay attention to find values that can meet the needs of each group of customers on continuous basis.</li> <li>Create quality and value in every step so that customers can adopt, continue and develop further.</li> </ul>

โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน และความพร้อมในเรื่องบุคลากรตามแผนภาพโมเดล ดังนี้

The Bank has given importance to the factors stimulating changes and factors which support and promote consistent operations and preparation of personnel according to the model diagram as following





## ปัจจัยกระตุ้นการขับเคลื่อน Build Momentum



### พฤติกรรมผู้นำในองค์กร (Leader Action)

- มีการประเมิน และแจ้งให้ผู้นำในองค์กรทราบว่า มีพฤติกรรมใดที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร และต้องปิดช่องว่างพฤติกรรมใด
- มีการพัฒนาผู้นำองค์กรให้สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคนในองค์กรปฏิบัติตามการสื่อสารและกิจกรรม (Communication & Activity)
- Conduct assessment and inform leaders in the organization desired behaviors that are consistent with the organization's values and undesired behaviors that must not be adopted.
- Leaders in the organization are developed to be role models for employees in the organization (Communication & Activity).



### การสื่อสารและกิจกรรม (Communication & Activity)

- มีการวางแผนการสื่อสารและจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับ
  - ระดับการยึดมั่น (Commitment Curve)
  - วัตถุประสงค์ในแต่ละช่วง
  - กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม
  - เนื้อหาที่ควรให้ความสำคัญและเน้นย้ำ
- Prepare communication plan and organize activities appropriate to
  - Commitment Curve
  - Objectives in each period
  - Each targeted group
  - Content that should be emphasized and reiterated



### การวัดผล (Measurement)

มีการวัดความคืบหน้าและความสำเร็จของการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมจากกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นไป

Measure progress and performance conducted by relevant groups to obtain results which would be used to optimize and improve operations.

## ปัจจัยส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง

Enable Change



### การเชื่อมโยงไปยังระบบที่เกี่ยวข้อง (System Alignment)

เป็นการทบทวนและออกแบบนโยบาย ระบบ กระบวนการ แนวทางการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะสามารถช่วยขับเคลื่อนค่านิยมให้เกิดขึ้นได้จริง

- การคัดเลือกบุคลากรที่ตรงกับค่านิยมมาร่วมงาน
- การเชื่อมโยงกับหลักสูตรการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรในองค์กร
- เกณฑ์การประเมินผลงานในเชิงพฤติกรรม
- เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกกลุ่มศักยภาพ (High Potential/Key Talent) และผู้ทดแทน (Successor)

Review and design relevant policies, systems, processes and guidelines that can drive the realization of values.

- Select and employ personnel with qualifications that match the values.
- Align with training courses and develop personnel in the organization.
- Performance evaluation criteria in term of behaviors.
- Selection criteria for high potential/key talent group and successors.



### ความสามารถของผู้เกี่ยวข้อง (Capability)

เป็นการพัฒนาความสามารถของกลุ่มบุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนค่านิยม

- การพัฒนาหัวหน้างานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ทราบบทบาทในการขับเคลื่อนค่านิยม (New Manager Orientation)
- การ On boarding กับกลุ่มพนักงานใหม่ที่เข้าสู่องค์กร ทั้งกลุ่มที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์
- การพัฒนากลุ่มขับเคลื่อนสำคัญ (Change Catalyst)

มีการวัดความคืบหน้าและความสำเร็จของการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมจากกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นไป

Development of capabilities of group of personnel who play an important role in driving the values.

- Develop the promoted supervisors to recognize their roles in driving values (New Manager Orientation).
- On boarding program for both experienced and inexperienced new employees.
- Develop key driving groups (Change Catalyst).

Measure progress and performance conducted by relevant groups to obtain results which would be used to optimize and improve operations.

## การดำเนินงานที่สำคัญการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร <sup>103-2</sup> Key Implementations on Organizational Culture Promotion

ธนาคารได้ดำเนินการส่งเสริมเรื่องวัฒนธรรม GSB Way โดยมีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

The Bank has promoted the organizational culture on GSB Way via the following key implementations:

- ปรับปรุงองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่และทิศทางงานของธนาคารในปัจจุบัน
- สร้างระบบ GSB Way Point เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมตามค่านิยม GSB Way ซึ่งเป็นระบบสะสม Point ในการยกย่องชมเชยระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และการเข้าร่วมกิจกรรมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อจูงใจและส่งเสริมให้พนักงาน/ลูกจ้างมีพฤติกรรมตามค่านิยม GSB Way
- ส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรด้าน Corporate Governance, Social Responsible, Innovation & Digital
- การประกาศเจตจำนงสุจริตมุ่งเน้นเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริต ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นองค์กรธรรมาภิบาลและโปร่งใส โดยกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารอมสินยึดถือและปฏิบัติ ดังนี้
  - (1) การปฏิบัติหน้าที่ ยึดหลักตามมาตรฐานขั้นตอนระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีคุณธรรม และโปร่งใส
  - (2) การใช้งบประมาณ จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและเผยแพร่อย่างโปร่งใส ใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ไม่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ
  - (3) การใช้อำนาจ การมอบหมายงาน การประเมินผล การปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช้อำนาจสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง
- Improve the composition and authority of the Organizational Culture Supervisory Board through organizational culture to be in line with the new organizational restructuring and the direction of the Bank's current operations.
- Establish GSB Way Point system to promote behaviors desired for GSB Way, which is a system for accumulating merit points for rewards between supervisors, subordinates and colleagues and participate in activities according to the specified criteria to motivate and encourage officers/employees to behave according to the GSB Way.
- Promote organizational values and cultures on Corporate Governance, Social Responsible, Innovation & Digital
- Declare honest intention to focus on fostering culture of honesty, anti-corruption, good corporate governance and transparency by requiring executives, officers and employees to adhere to and comply with the following:
  - (1) Perform duties by strictly adhering to defined procedures and time with commitment and full capabilities, accountable for the works under responsibility with integrity and transparency.
  - (2) Utilize budget and prepare and disseminate annual budget expenditure plans with transparency and cost-effectively according to the objectives, not for inappropriate benefits of oneself or others and provide opportunities for employees to be involved in auditing budget expenditure.
  - (3) Exercise power, assign works, evaluate performance, select personnel, provide privileges to personnel fairly and non-discriminatory; do not abuse one's power by instructing subordinates to do personal business of supervisors or engage in illegitimate tasks.

- (4) การใช้ทรัพย์สินของธนาคาร ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่น มีกระบวนการในการขออนุญาต และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างเคร่งครัด
  - (5) การแก้ไขปัญหาการทุจริต ให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง ทบทวนนโยบาย และจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริต เพื่อให้เกิดการป้องกันการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม
  - (6) คุณภาพการดำเนินงาน ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนรวมเป็นหลัก ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
  - (7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลธนาคารในเรื่องต่าง ๆ ให้สาธารณชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน จัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการ ชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน และมีช่องทางให้สามารถร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคาร
  - (8) การปรับปรุงระบบการทำงาน ปรับปรุงพัฒนาธนาคารทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงาน นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ
  - (9) การเปิดเผยข้อมูล เผยแพร่ข้อมูลให้สาธารณชนรับทราบบนเว็บไซต์ของธนาคาร ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การบริหารเงินงบประมาณ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของธนาคาร
  - (10) การป้องกันการทุจริต เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้สาธารณชนรับทราบบนเว็บไซต์ของธนาคาร ในด้านการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ให้ความสำคัญต่อการนำผลการประเมินไปสู่การจัดทำมาตรการส่งเสริมความโปร่งใส และกำกับติดตามให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
- (4) Do not exploit the Bank's assets or misappropriate the Bank's assets for oneself or give them to others; establish procedures for approval and guidelines on the use of the Bank's assets; strictly supervise and inspect the use of the Bank's assets.
  - (5) Solve corruption issue, emphasize on implementation of anti-corruption policy, review policies and formulate anti-corruption implementation plans; establish monitoring process to look out for corruption activities in order to prevent corruption.
  - (6) Give importance to operational quality by providing accurate information on operations and services to service recipients, visitors or stakeholders without concealment or distortion; perform duties with integrity, taking into account the interests of stakeholders and the public as the main priority, not favoring any person or any group.
  - (7) Ensure communication efficiency by disseminating complete and up-to-date information on various matters to the public through various channels that are easily accessible and uncomplicated; provide a channel for service recipients, visitors or stakeholders to submit comments or opinions on the Bank's operations and services; give clarifications in case of concerns and doubts; establish channel for complaints on corruption for the Bank's executives, officers and employees.
  - (8) Enhance working system, improve the Bank's staff operations and work processes, utilize technology in the operations to allow convenient and faster process; provide opportunities for service recipients, visitors or stakeholders to participate in the improvement and development of operations in accordance with their requirements.
  - (9) Disclose and disseminate information to the public on the Bank's website, including basic information, administration, budget management, human resource development and management to show transparency in the management and operation of the Bank.
  - (10) Disseminate up-to-date information to the general on the Bank's website regarding anti-corruption policy, preventive measures and internal measures on anti-corruption; place emphasis on applying the assessment results into formulation of measures to promote transparency and supervise and monitor concrete implementation.

พัฒนาทักษะพนักงานสู่ Digital Banking และปรับสภาพแวดล้อม หรือ/ส่งเสริมต่อการทำงานในยุค Digital รวมถึงการสื่อสารและสร้างการรับรู้ เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้น และผลักดันในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรตามค่านิยม GSB Way โดยธนาคารได้เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อขับเคลื่อนการทำงานสู่ยุคดิจิทัล ใน 2 แนวทาง คือ

- ผ่านแผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมในการเสริมสร้างวัฒนธรรม
- เชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผ่านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่น่าสมรรถนะหลักที่ถ่ายทอดจากค่านิยมองค์กรและสมรรถนะทางการบริหารไปเป็นปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อให้บุคลากรทำงานให้เกิดผลสำเร็จตามกลยุทธ์องค์กร รวมทั้งติดตามและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบและดำเนินการทบทวนเป็นประจำ

การปรับเพิ่มเครื่องมือในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรตาม Culture Transformation Model ได้แก่ การสร้างผู้นำต้นแบบ Role Model ในระดับอำนาจการจำนวน 45 คน ในการแสดงพฤติกรรมที่ถูกต้องตามค่านิยม GSB Way และพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับฝ่าย/ภาค จำนวน 111 คน ที่มีความใกล้ชิดพนักงานมากยิ่งขึ้น อันนำไปสู่การผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานภายในหน่วยงานรับรู้เข้าใจ และแสดงพฤติกรรมตามค่านิยมที่ถูกต้อง

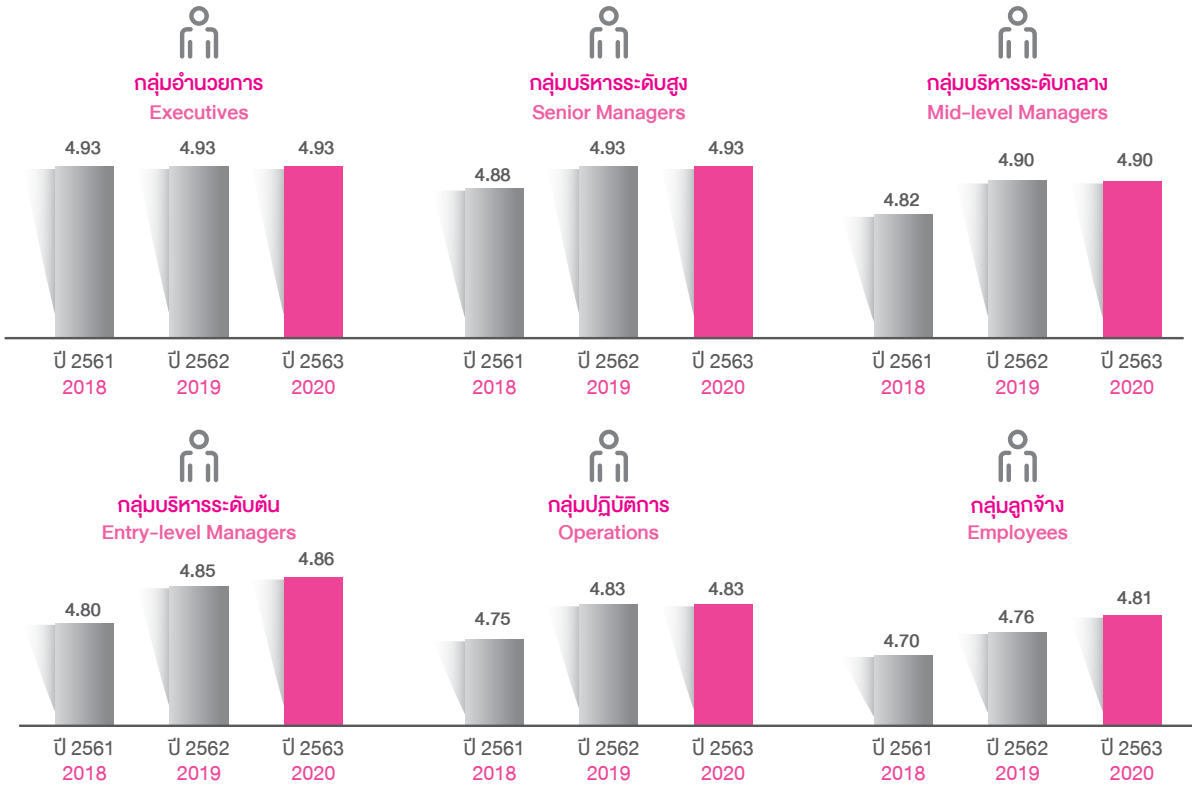
Develop employees' skills to prepare for Digital Banking and improve the environment or promote digital transformation, including communicate and raise awareness to motivate and drive employees to create organizational cultures based on GSB Way. The Bank has taken 2 approaches to foster organizational cultures to drive and support digital transformation as following:

- Via organizational culture nurturing plan which defines the projects/implementation plans/activities to foster the organizational culture.
- Align organizational culture with human resource management and development via performance evaluation system that incorporates core competencies from corporate values and managerial competencies into factors for annual performance evaluation to motivate personnel to achieve targets according to the organization's strategy including monitoring and reporting the operating results to the executives and conducting regular reviews.

Increase tools to enhance organizational culture according to the Culture Transformation Model, such as nurturing of 45 role model leaders in the executive level to show desirable behaviors according to GSB Way and develop 111 heads of department/region, who have close relationship with their employees, to lead the transformation, push and encourage employees in the work unit to be aware and understand and behave according to the desirable values.

ผลการดำเนินงานด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร <sup>103-3</sup>  
Results of Organizational Culture Promotion Performance

ระดับคะแนนความผูกพันตามกลุ่มบุคลากร ปี 2561-2563  
Employee Engagement Scores during 2018-2020



# การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล

## Transformation Towards Digital Banking

103-1

### ความสำคัญของการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล

#### Importance of Transformation Towards Digital Banking

ในปัจจุบันการพัฒนาทางด้านดิจิทัลของธุรกิจโดยเฉพาะสถาบันการเงินถือเป็นปัจจัยการแข่งขันหนึ่งที่สำคัญของธุรกิจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเข้าถึงลูกค้าในยุคสมัยปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งถือเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงหันมาใช้บริการรูปแบบ Mobile Banking มากยิ่งขึ้น สำหรับการพัฒนาสู่การเป็น Digital Banking ของธนาคารออมสินยังคำนึงถึงการส่งเสริมให้ประชาชนทุกระดับของประเทศมีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินทุกประเภท จากปัจจัยข้างต้นจึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนถึงการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าภายใต้สถานการณ์ความไม่แน่นอน

Presently, development of digital business, especially financial institutions, is one of the key business competitive factors and is an essential and effective tool for reaching out to customers in the modern era. Particularly, the current ongoing COVID-19 pandemic is an important environmental factor that has changed consumer behavior to prefer to conduct transactions via mobile banking. GSB's transformation plan towards Digital Banking also aims to provide opportunities for people in all levels to access to all types of financial services. Due to the above reasons, it is essential that the Bank must expedite the development and adoption of digital technology in the development of financial products and service channels in order to respond to changing customers' requirements as well as to drive the organization forward under uncertain circumstances.



### เป้าหมายการดำเนินงานด้านดิจิทัล

#### Goals of Transformation Towards Digital Banking

- คิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการส่งมอบในรูปแบบดิจิทัล
- ร่วมกับพันธมิตรสร้าง New Business Model บน Digital Platform
- ส่งเสริมและพัฒนากลไกการบริหารจัดการนวัตกรรมในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม
- Innovate and develop products, services and deliver them in digital format.
- Collaborate with partners to create a New Business Model on the Digital Platform.
- Promote and develop a concrete innovation management mechanism in the organization.

103-2

### แนวการบริหารจัดการต่อประเด็นการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล

#### Management Approach of Transformation Towards Digital Banking

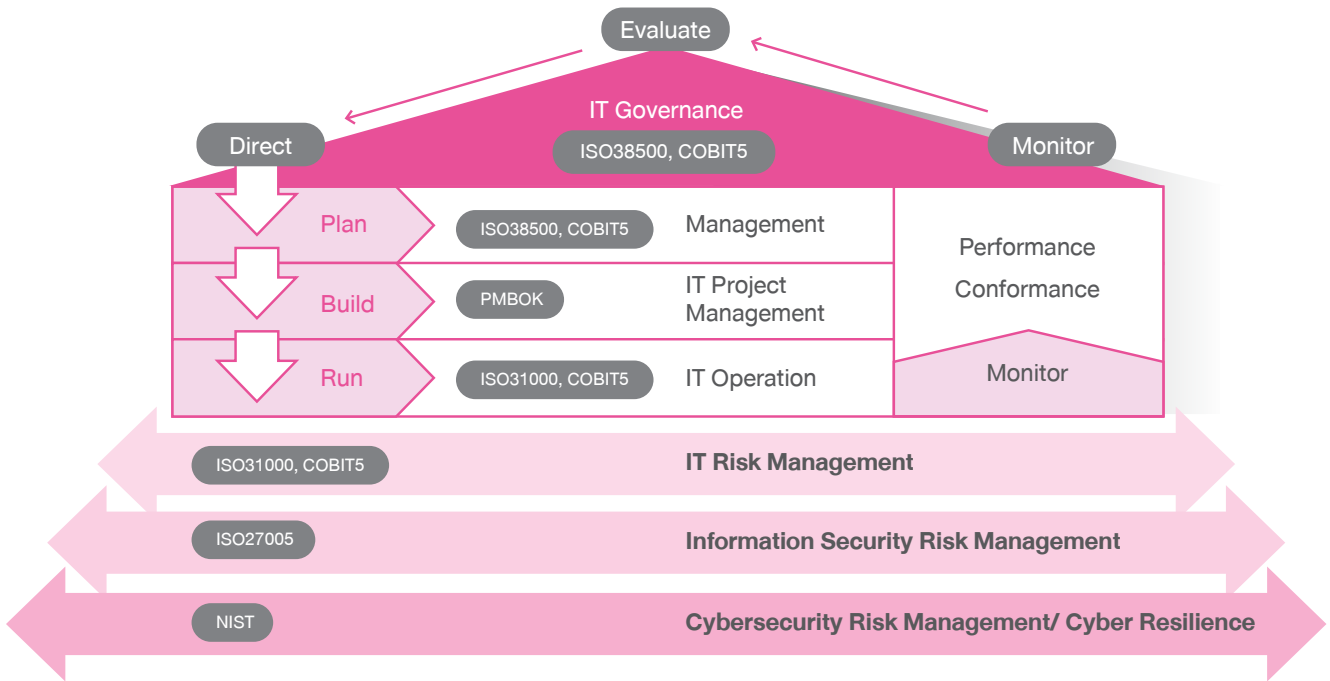
ธนาคารได้กำหนดแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ 3-5 ปี (Digital Roadmap) ที่เชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจธนาคารและนโยบายต่าง ๆ ของธนาคารเข้ากันกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563-2567 ใหม่ที่ได้มีการทบทวนภายใต้พันธกิจการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร IT ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาและยกระดับกระบวนการทำงานให้คล่องตัว ยืดหยุ่น sfss รองรับ การเปลี่ยนแปลงแบบใหม่ และการพัฒนาเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้าและองค์กร โดยได้กำหนดกรอบทิศทาง การกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance) ด้วยมาตรฐานสากลและแนวปฏิบัติที่ดี

The Bank has established Digital Roadmap for the next 3-5 years is connection with the Enterprise Plan of the Bank and the Bank's policies in line with the new Information Technology Master Plan B.E. 2020 - 2024 which has been reviewed under the mission to develop the potential of IT personnel to keep up with the changes, adoption of digital technology to improve and enhance workflow agility and flexibility, sfss to support the new transformation and development of technology for the best benefits for customers and organizations. GSB has established a framework for Digital Governance with international standards and best practices.

## กำหนดกรอบทิศทางการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance) Determine the directional framework of Digital Governance

แนวทางการกำกับดูแลและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยมาตรฐานสากล และแนวปฏิบัติที่ดี (Management Methodology)

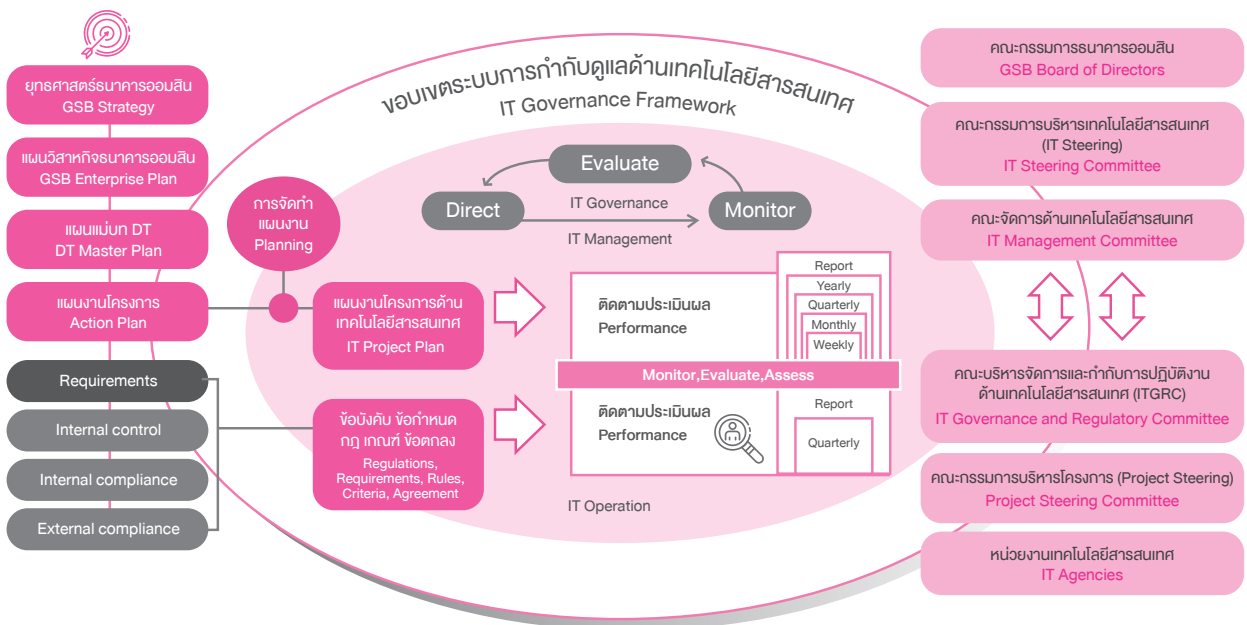
Guidelines for governance and management of information technology in compliance with international standards and best practices (Management Methodology)



## แผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ 3-5 ปี (Digital Roadmap)

3-5 Year Digital Roadmap

แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan)



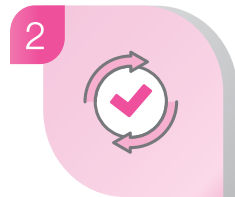


โดยในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินงานภายใต้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563-2567 ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวเพื่อเป็นการวางรากฐานให้ครอบคลุมทุกมิติให้แก่ธนาคารว่า “เป็น IT ที่มีโครงสร้างพื้นฐาน (IT Infrastructure) ได้มาตรฐานสากล ที่มั่นคง ปลอดภัย และพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา” โดยมีกลยุทธ์และพันธกิจหลัก 3 ด้าน ดังนี้

In 2020, the Bank has been conducting business operations under Information Technology Master Plan B.E. 2020-2024 which has set long-term goals to lay foundations to cover all dimensions for the Bank “To establish stable and secure IT infrastructure which complies with international standards and readily available at all times” with 3 main strategies and missions as following:



**1**  
ด้านศักยภาพ  
ของบุคลากร  
(Personnel Potential)



**2**  
ด้านการส่งเสริม  
การปฏิบัติงาน  
(Promotion of  
Working Process)



**3**  
ด้านโครงสร้างพื้นฐานและ  
ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ  
(IT Infrastructure  
& Security)

หมายเหตุ :

สามารถอ่านรายละเอียดแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563-2567 ทั้ง 3 ด้าน หน้า 226

Remarks:

Readers can learn more details of the Information Technology Master Plan for 2020-2024 in 3 areas on page 226.

โดยในปี 2563 ธนาคารได้มีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

In 2020, the Bank has performed the following major implementations:

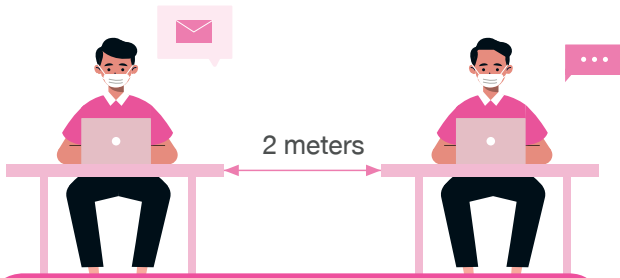
## การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน Enhancement of Infrastructures

ธนาคารได้ริเริ่มในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพรองรับการขยายธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันแก่องค์กร รวมทั้งการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับและมาตรฐานสากล โดยมีแผนงานที่สำคัญ ได้แก่

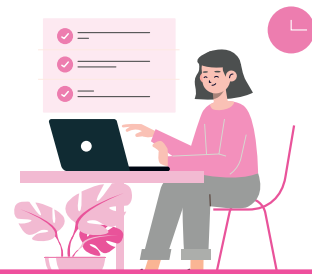
The Bank has taken initiative to improve infrastructures and effectiveness of organizational management standards to support business expansion and digital banking transformation. The objectives are to increase the Bank's competitive capabilities, conduct operations in accordance with the rules of the regulatory agencies and international standards. The important plans are as following:

- แผนการบริหารและพัฒนาผู้นำ/บุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และปรับโครงสร้างองค์กร/อัตรากำลังให้สอดคล้องกับทิศทางองค์กร พร้อมทั้งขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันพนักงาน
- แผนการพัฒนาและวางระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ให้มั่นคง ปลอดภัย และเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ
- แผนการพัฒนาและผลักดันการเชื่อมโยงใช้ข้อมูล เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ (Data Driven Organization)
- แผนการพัฒนาเครื่องมือและระบบงาน รวมถึงบูรณาการ GRC อย่างเป็นมาตรฐานและเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ และยกระดับ Composite Rating
- แผนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Space) เพื่อรองรับการทำงานรูปแบบใหม่

- Management and development plans for leaders/staffs to have the potential which comply with current situation and adjust the organizational structure/manpower in accordance with the policy direction as well as to drive corporate culture and employee engagement.
- Plans for the development and installation of IT infrastructure systems to be stable, secure and conducive to business operations.
- Plans to develop and drive data integration to create business opportunities (Data Driven Organization).
- Tool and system development plan, integration and standardization of GRC in order to facilitate business operations and raise Composite Rating.
- Plan to improve working space to support the new working style.



กำหนด Alternate Site และแยกทีมทำงาน  
Determine Alternate Site and separate the working teams



พนักงานทำงานที่บ้าน (WFH) มากกว่า 50%  
More 50% of the officers are working from home (WFH)

เทคโนโลยีดิจิทัลที่รองรับสถานการณ์ COVID-19

การทำงานและ Work From Home

Digital technology to support the works during COVID-19 situation and Work From Home.



VPN



Conference Call

Office 365

Office 365



Softphone

นอกจากนี้ ธนาคารได้วางแผนบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเปลี่ยนวิธีการจัดซื้อจัดจ้างเป็นเช่าใช้ บริการแทน ทั้งนี้ เพื่อกำหนดกรอบการจัดสรรงบประมาณล่วงหน้า และการใช้ทรัพยากรทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างมีประสิทธิภาพ รองรับความเสี่ยงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในช่วงการจัดซื้อจัดจ้าง

In addition, the Bank has planned to manage information technology resources by renting instead of procurement in order to allow the Bank to be able to determine budget allocation framework in advance, use both financial and non-financial resources efficiently and cope with changing technology risks during the procurement period.



จ่ายตามที่ใช้จริง (Pay per Use)

ปรับเปลี่ยนการใช้งานในอนาคต (Capacity)

Pay as actually Use

Change of future usage (Capacity)



ลดการใช้บุคลากรในการติดตั้ง โยกย้ายครุภัณฑ์

ลดการบริหารจัดการงานที่ไม่ใช่ Core Business

บุคลากรมีเวลาในการเรียนรู้และพัฒนากิจกรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานที่สำคัญ

Reduce the use of manpower for installation and relocation of durable articles

Reduce the management of non-core business tasks.

Employees have time to learn and develop their skills to increase potential in important tasks.



มีระบบ Early Warning

ลดระยะเวลาในการจัดหาจัดซื้อครุภัณฑ์

แก้ปัญหาได้อย่างทันก่วงที

ทันเวลาและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

การบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) มีประสิทธิภาพ

Early Warning System

Reduce the time for procurement of durable articles

Solve problems in a timely manner

Timely and in line with changing technology

Efficient Asset Management



ยกเลิกการใช้งานเมื่อเทคโนโลยีล้าสมัย

รองรับการใช้งานในอนาคต

Discontinued usage when technology becomes obsolete

Support future use

## ผลการดำเนินงานที่สำคัญของการเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน Key Implementation Results of Enhancement of Infrastructures

- การพัฒนาและวางระบบโครงสร้างพื้นฐานอาคาร Data Center ให้มีเสถียรภาพและมีความพร้อมใช้งาน
- การนำ Microsoft Online Service มาใช้งานในธนาคาร
- การปรับปรุงระบบความปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน PCI DSS
- การพัฒนาระบบงานมาตรฐาน TFRS 9 และระบบ Investment System
- การดำเนินงานแผนปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Space) เพื่อรองรับการทำงานรูปแบบใหม่
- Development and installation of Data Center infrastructures to be stable and readily available.
- Adoption of Microsoft Online Service in the Bank's operation.
- Improvements to information security systems according to PCI DSS standard.
- Development of TFRS 9 Standard and Investment System
- Carry out operation according to working space improvement plan to support the new working style.

## HR Transformation

การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลให้พร้อมต่อการดำเนินงานขับเคลื่อนธนาคาร ในรูปแบบ Digital ก็ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากร และการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติต่อเรื่องค่านิยมองค์กร GSB Way ดังนี้

It is extremely important to prepare human resources for the Bank's digital transformation in order to ensure that operations in different parts can work systematically and obtain maximum efficiency. The important preparations consist of HR development and encourage employees to adhere to GSB Way Core Values as following:

### การพัฒนาบุคลากร

#### HR Development



<b>อบรมสัมมนา บุคลากรกว่า</b> <b>68,019 คน</b> Provide training and seminars for over 68,019 employees.	<b>การอบรมผ่าน e-learning</b> <b>129,481 คน</b> Provide training to more than 129,481 employees via e-learning system.	<b>มีผลงานนวัตกรรม ที่ได้รับคัดเลือก</b> <b>13 ผลงาน</b> Promote 13 innovative works have been selected.	<b>พัฒนากักาะด้าน Digital &amp; Data Analytic</b> <b>17,000 คน</b> Developing over 17,000 employees' skills in Digital & Data Analytic.
---	--	--	---

- การอบรมสัมมนาบุคลากรจำนวนกว่า 68,019 คน โดยมีหลักสูตรที่สำคัญ เช่น หลักสูตร Sale & Advisory/เพิ่ม Income 27,996 คน หลักสูตร Leadership 2,663 คน หลักสูตรการรองรับการปฏิบัติงาน 13,766 คน
- การอบรมผ่าน e-learning จำนวนกว่า 129,481 คน โดยมีสื่อการเรียนรู้แล้วเสร็จ 13 หลักสูตร (การบริหารจัดการหนี้/CBS เงินฝาก & สินเชื่อ/กระบวนการสินเชื่อ/composites Rating/เครดิต/ระเบียบ HR/สลาก/Market Conduct/ICAS/กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/บริหารจัดการความเสี่ยง/ขายหน่วยลงทุน)
- การสร้างสรรคนวัตกรรมผ่านโครงการ GSB Talent Innovation Grand Slam โดยมีผลงานนวัตกรรมที่ได้รับคัดเลือก 13 ผลงาน และนำไปพัฒนาต่อยอดในปี 2564
- พัฒนาทักษะพนักงานด้าน Digital & Data Analytic โดยมีการอบรมผ่านระบบ Online กว่า 17,000 คน เช่น ด้าน Digital ผ่านหลักสูตร "Reshaping the future of work: Digital Mindset" ผ่าน GSB Wisdom จำนวน 15,330 คน ด้าน Data Analytic อบรม 2 หลักสูตร ด้าน Innovation และ Data Science จำนวน 84 คน ผลการประเมินหลักสูตรผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 100

- Provide training and seminars for over 68,019 employees with necessary courses such as Sale & Advisory / Increase Incomes courses for 27,996 people, leadership courses for 2,663 people, operations supporting courses for 13,766 people.
- Provide training to more than 129,481 employees via e-learning system. Learning materials for 13 courses have already been completed (Debt Management/ CBS Deposit & Credit/Credit Process/Composites Rating/Credit/HR Regulations/Savings Certificates/ Market Conduct/ICAS/Retirement Mutual Fund/Risk Management/Selling of Investment Units).
- Promote innovations via GSB Talent Innovation Grand Slam Project. 13 innovative works have been selected and will be further developed in 2021.
- Developing over 17,000 employees' skills in Digital & Data Analytic via online trainings, including "Reshaping the future of work: Digital Mindset" via GSB Wisdom for 15,330 employees, and 2 training courses on Innovation and Data Science for 84 employees. Assessment results of the course indicated that the trainees' knowledge increased by 100 percent.

## การส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามเรื่องค่านิยมองค์กร GSB Way

Encourage employees to comply with GSB Way Core Values

การนำระบบ GSB Way Point มาใช้เป็นระบบการให้คะแนนสำหรับแลกเปลี่ยนและสะสม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามค่านิยมองค์กร GSB Way ได้ โดยสามารถดำเนินงานระบบ QR Code การสะสมคะแนน และการแลกคะแนนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

Adopt GSB Way Point system for point rewarding, redemption and accumulation to encourage the Bank's employees to perform their duties in accordance with the GSB Way Core Values via point collection and point redemption QR Code system.

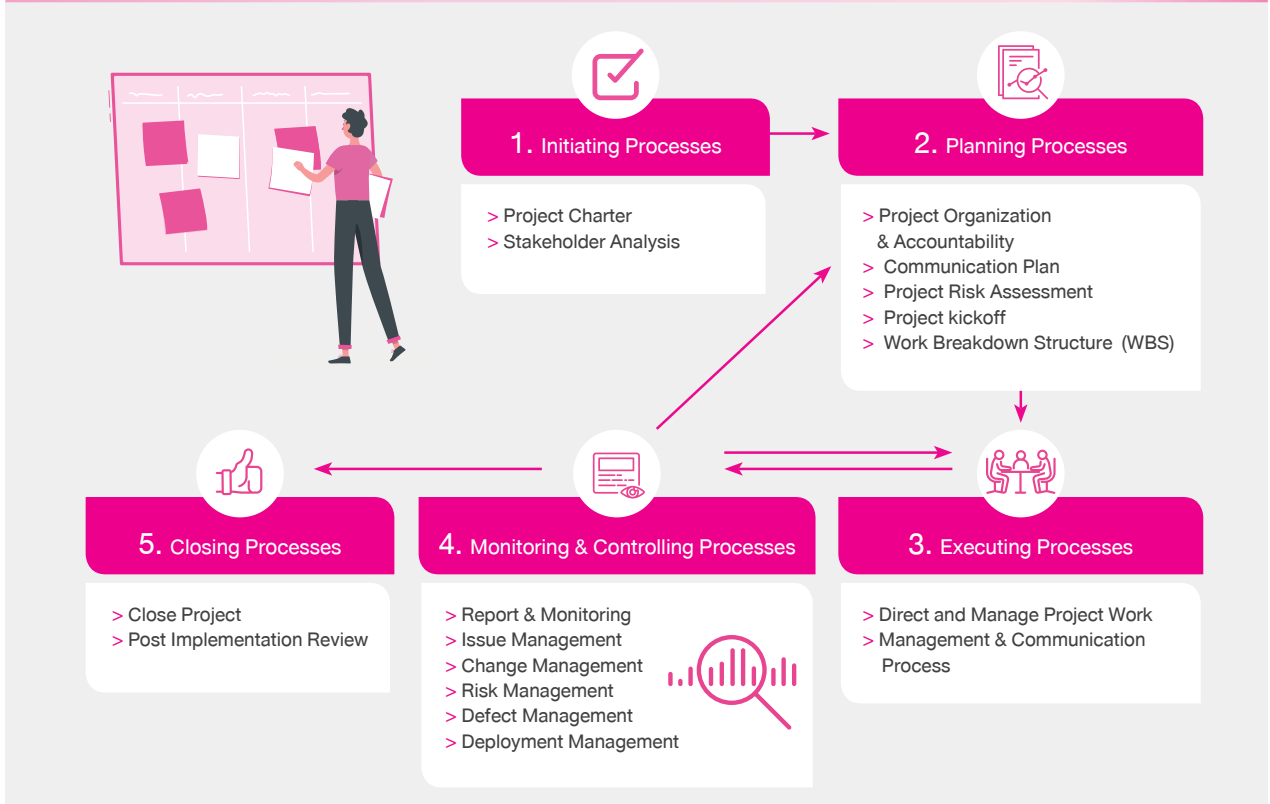
## การปรับปรุงกระบวนการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

Process Improvement with Digital Technology

ธนาคารได้มีการบริหารโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ (Project Management) โดยยึดกระบวนการบริหารโครงการตาม PMI Process โดยหลังจากการบริหารโครงการจะมีการทบทวน Project Lesson Learn ในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านขอบเขต ระยะเวลา คุณภาพ และคน เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

The Bank has effective project management and digital technology operation based on PMI Process. After the project completion, Project Lesson Learn will be conducted in various dimensions, including scope, time, quality and people, in order to improve the process to be more efficient.

กระบวนการบริหารโครงการ ตาม PMI Process  
Project Management in accordance with PMI Process



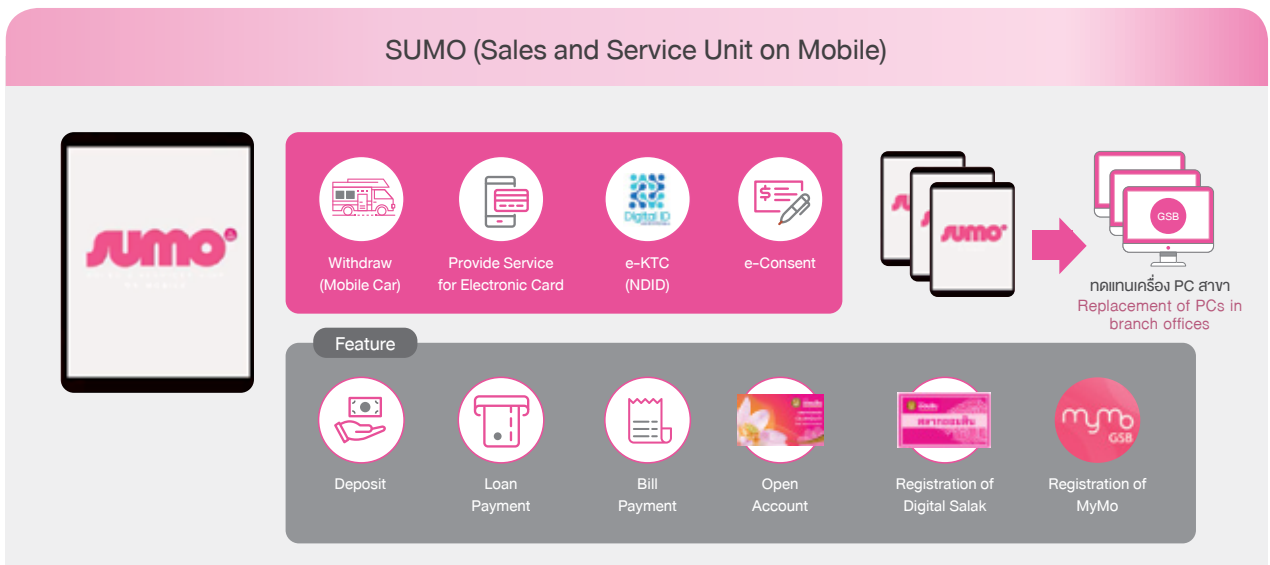
ในด้านการจัดการด้านคุณภาพธนาคาร ได้มีการดำเนินงานที่สำคัญเพิ่มเติม เช่น

In terms of quality management, the Bank has conducted additional key implementations such as

**SUMO (Sales and Services Unit on Mobile)** เป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสาขา ลดการทำงานซ้ำ ปรับปรุงใหม่ (Rework) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลลดการผิดพลาด และลดภาระการตรวจสอบด้านดิจิทัล (Digital Audit)

**SUMO (Sales and Services Unit on Mobile)** to support operations of the branch offices, reduce rework and utilize digital technology to develop digital technology projects to eliminate errors and reduce requirements of digital audit.

SUMO (Sales and Service Unit on Mobile)



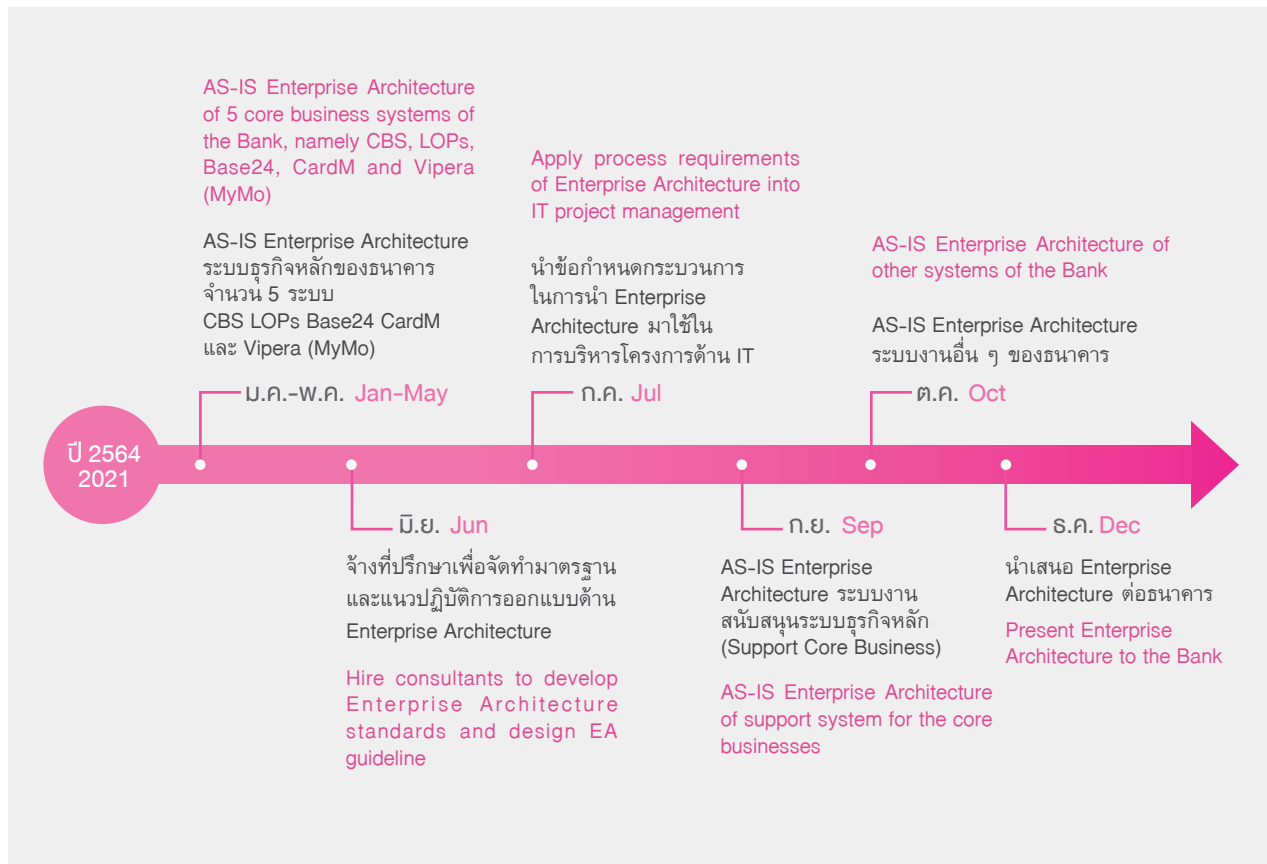
- NDID** การนำระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล มาปรับใช้ให้บริการ Digital ID ด้วย Technology Face Recognition ในการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล เช่น
- พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้าให้ได้มาตรฐาน IAL2.3 เพื่อพิสูจน์และยืนยันตัวตน (e-KYC) เชื่อมโยงกับ NDID Platform (IDP: Identity Provider)
  - พัฒนาระบบเพื่อให้บริการข้อมูลที่น่าเชื่อถือ (AS: Authentication Source)
  - พัฒนาระบบให้บริการการเข้าใช้บริการธุรกรรม Online (RP: Reply Party)
  - พัฒนาระบบให้บริการแบบ Digital ID เช่น การ Enroll ลูกค้าผ่าน SUMO และการเปิดบัญชีเงินฝากหรือสินเชื่อด้วยตนเองผ่านแอป MyMo

**NDID: Adoption of digital verification and authentication system to provide Digital ID services with Technology Face Recognition to verify the accuracy of information such as**

- Develop customer data storage system in compliance with IAL2.3 standard to verify and authenticate identity (e-KYC) in connection with NDID Platform (IDP: Identity Provider);
- Develop system to provide reliable information services (AS: Authentication Source);
- Develop system to provide access to online transaction services (RP: Reply Party);
- Develop Digital ID service system, such as enroll customers through SUMO and open a deposit account or apply for loans via MyMo

นอกจากนี้ ในปี 2564 ธนาคารได้กำหนดแผนการจัดทำการวิเคราะห์และจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อธนาคาร

In addition, in 2021, the Bank has analyzed and formulated Enterprise Architecture (EA) plan to enhance efficiency and effectiveness of the Bank's business operations.



# การจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์

## Cyber Risk Management

### ความสำคัญของประเด็น

#### Materiality of the Issue

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลและการประยุกต์ใช้โมเดลธุรกิจแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง อันมีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในทุกกลุ่มได้หันมาใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ผสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) การแข่งขันที่เข้มข้นรุนแรงของเทคโนโลยีทางการเงินรูปแบบใหม่ (Fintech) เป็นต้น ถือเป็นตัวเร่งสำคัญให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวรวดเร็วยิ่งขึ้น

ในขณะที่หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินได้มีการประกาศบังคับใช้หลักเกณฑ์/มาตรการกำกับดูแลที่เข้มงวดมากขึ้น เช่น เกณฑ์กำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับมาตรฐานรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่องเครื่องมือทางการเงิน (TFRS9) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ธนาคารสามารถพัฒนาศักยภาพเชิงการแข่งขัน ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อยกระดับสู่การเป็น Digital Banking เต็มรูปแบบ ท่ามกลางสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ธนาคารจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงที่จะตามมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทั้งด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ



**1** การรักษาความลับ  
Confidentiality



**2** ความถูกต้องเชื่อถือได้  
Reliable accuracy



**3** ความพร้อมใช้ของระบบงานบริการลูกค้า  
Availability of the customer service system

โดยคณะกรรมการกำกับดูแลของธนาคาร ได้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์หรือทิศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างทางเทคโนโลยีของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตร ให้ใช้บริการและร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

The changing Bank's business environment, especially the transformation in digital technology and continuous application of new business models, have contributed to the changes in behaviors of all customer groups who increasingly prefer to conduct financial transactions via online channels. In addition, major events such as the COVID-19 pandemic, intense competition of new financial technologies (Fintech), etc., have become important catalysts for the process.

While financial institution regulators have announced more stringent regulations/measures such as market conduct rules, the Personal Data Protection Act, and preparation to support the Thai Financial Reporting Standards (No. 9) - Financial Instruments (TFRS9), etc.

Nonetheless, in order for the Bank to develop competitive capabilities through product and service development to upgrade its operation to a full-scale Digital Banking amid the abovementioned situations, it is necessary for the Bank to focus on managing the risks from technological changes in the aspects of information security, information technology risk management according to 3 important principles:

The Bank's Good Governance Committee has been managing risks and impacts that may arise from changes in IT strategies or directions, and release of new products and services which affect the Bank's technological structure. The goals are to create confidence and satisfactions of customers, business partners and allies to use the services and provide cooperation to support the Bank's operations on continuous basis.



## เป้าหมายการดำเนินงาน

### Operational Goals

1. เป็น IT ที่มีโครงสร้างพื้นฐาน (IT Infrastructure) ได้มาตรฐานสากล ที่มั่นคง ปลอดภัย และพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา
2. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการให้เป็นอัตโนมัติ มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ เพื่อรองรับการเป็น Digital Banking
3. สร้างวัฒนธรรมองค์กรสู่ Digital Banking (Data Driven & Innovation)

1. To establish stable and secure IT infrastructure which complies with international standards and readily available at all times.
2. Develop safe and reliable information technology to improve the structure and process automation to support the digital banking.
3. Create corporate culture to Digital Banking (Data Driven & Innovation).

## แนวทางการบริหารจัดการ

### Management Approach

ธนาคารได้มีการเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะการพัฒนาและวางระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน IT ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจนั้น ธนาคารได้มีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร (Information Security Management) ดังนี้

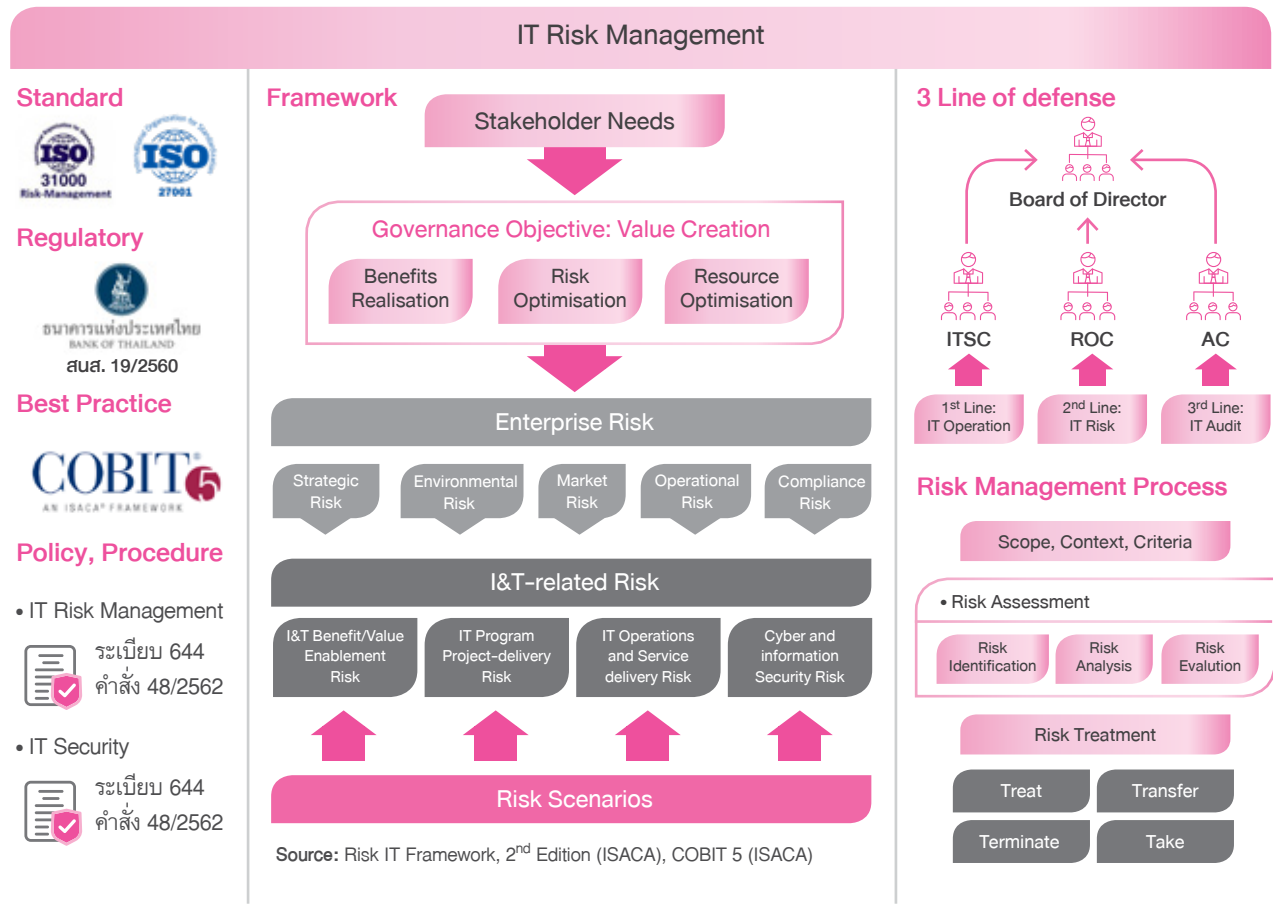
1. มีระเบียบธนาคารว่าด้วยนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่มีการทบทวนทุกปี
2. มีกระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงฯ และมีคำสั่งธนาคารประกาศวิธีปฏิบัติตามนโยบายฯ
3. มีการถ่ายทอดกระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงฯ ทั่วทั้งองค์กรด้วย
  - จัดทำสื่อการเรียนรู้และสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
  - การสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ต่อคณะกรรมการธนาคาร
  - สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ด้วย Infographic และ VDO Clip เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงาน ลูกค้า และประชาชนตัวอย่างต่อเนื่อง
4. มีการประเมินผลลัพธ์กระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงฯ เช่น การทำ Cyber drill ด้วยการทดสอบ e-mail phishing ทั่วทั้งองค์กร และกิจกรรม Cyber war games
5. นำผลการประเมินผลลัพธ์มาทบทวนกระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงฯ เป็นประจำทุกปี และเชื่อมโยงไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร

The Bank has enhanced capabilities of infrastructures, especially development and installation of IT infrastructure systems to be stable, secure and conducive to business operations. The Bank has established information security management guidelines as following:

1. The Bank has regulations on information security policies which would be reviewed on annual basis.
2. There is security management process and the Bank's orders on compliance with the policy.
3. Security management process would be transferred throughout the organization.
  - Prepare learning materials and raise awareness of cybersecurity.
  - Raise cybersecurity awareness among the Board of Directors.
  - Provide information on cybersecurity awareness using infographics and VDO Clips to continually promote the subject to employees, customers and the general public.
4. Results of the security management processes are subject to evaluations, such as Cyber drill and e-mail phishing test which would be conducted across the organization and Cyber war games.
5. The evaluation results of the security management process would be reviewed annually and applied in the formulation of the Bank's strategic plan.



# การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร (Information Security Risk Management)



1. มีระเบียบธนาคาร ว่าด้วยนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีคำสั่งธนาคาร ประกาศวิธีปฏิบัติตามนโยบายฯ ที่มีการทบทวนทุกปี
2. มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งโครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ การประเมินความเสี่ยงทุกองค์ประกอบตาม COBIT 5 และ ISO27001:2013
3. มีการถ่ายทอดกระบวนการฯ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ด้วยการประเมินความเสี่ยงและรายงานผลต่อผู้เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายงานคณะ ITGRC คณะ ITMC คณะ ITSC และคณะ RMC
4. มีการประเมินผลลัพธ์กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงฯ จากผู้ปฏิบัติงานและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
5. นำผลการประเมินผลลัพธ์มาทบทวนกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงฯ เป็นประจำทุกปี และเชื่อมโยงไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร

ธนาคารได้นำแนวทางการกำกับดูแลและการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 38500:2015 (Governance of IT for the Organization) และแนวปฏิบัติที่ดี COBIT 2019 มาใช้ในการกำกับดูแลและบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นระบบ รวมถึงการนำกฎหมาย ระเบียบ ประกาศที่สำคัญเกี่ยวข้องกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ฯลฯ มาใช้เป็นมาตรการในการควบคุมดูแล ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธนาคารได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563-2567 ซึ่งได้กำหนดให้มีกลยุทธ์และพันธกิจหลัก 3 ด้าน ดังนี้

1. The Bank has regulations on information security risk management policy and bank orders on procedures for compliance with the policy which would be reviewed on annual basis.
2. There is information security risk management process on organizational structure, roles and responsibilities, and risk assessment of all components according to COBIT 5 and ISO27001:2013.
3. There is transfer of information security risk management process to stakeholders, evaluation on the perceptions of other stakeholders, assessment of risks and reporting the results to involved parties including operators and departments, ITGRC Committee, ITMC Committee, ITSC Committee and RMC Committee.
4. Results of the risk management process from operators and related departments would be assessed.
5. The evaluation results of the risk management process would be reviewed annually and applied in the formulation of the Bank's strategic plan.

The Bank has adopted guidelines for governance and management in accordance with international standards, ISO/IEC 38500:2015 (Governance of IT for the Organization) and COBIT 2019 for the governance and systematization of digital technology work, as well as applying the law, regulations and important announcements related to electronic transactions, such as the Personal Data Protection Act, B.E. 2562 (2019), the Cyber Security Act, B.E. 2562 (2019), etc., as measures to supervise to be in line with customer behavior and accommodate changes in information technology innovations.

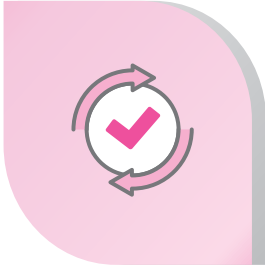
The Bank has prepared the IT Master Plan 2020-2024, which stipulated three main strategies and missions as following:



## 1 ด้านศักยภาพของบุคลากร (People)

การเตรียมความพร้อมของบุคลากรด้าน IT ถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำไปสู่ Digital Banking จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Innovation Culture) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ สร้างวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากขึ้น (Digital Workplace) และสามารถปรับรูปแบบการทำงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น (Agile) หรือการเรียนรู้งานในลักษณะ Cross Function เพื่อสร้างความรู้ ประสบการณ์ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน

Preparation of IT personnel is the key factor to digital banking. Therefore, it is necessary to develop personnel to have skill and aware of changes in information technology (Innovation Culture) rules, regulations, criteria, cyber threats, create digital workplace culture and able to enhance agility in the working patterns, or cross function working process to create knowledge, experience and increase operational efficiency for officers.



2

## ด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงาน (Process)

การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบงานและกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบงานและเพิ่มประสิทธิภาพทางการแข่งขัน เช่น Cloud, Artificial Intelligence (AI), Blockchain, Biometric รวมถึงการนำ Data Governance มาใช้สนับสนุนการจัดเก็บการบริหารจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรัดกุม

Improvement of work processes to be flexible and agile by emphasizing on development of work systems and operating processes. by applying technology to the work system and increasing competitive efficiency such as Cloud, Artificial Intelligence (AI), Blockchain, Biometric, as well as adoption of Data Governance to concisely support the data storage, management and analysis.



3

## ด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Infrastructure & Security)

จากเป้าหมายในการเป็น IT ที่มีโครงสร้างพื้นฐาน (IT Infrastructure) ได้มาตรฐานสากล มั่นคง ปลอดภัย และพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศได้ยกระดับมาตรฐานระบบงานต่าง ๆ ให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถด้านไอทีในระบบงานสำคัญให้พร้อมรองรับปริมาณการทำธุรกรรม ควบคู่กับการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุดหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รองรับการขยายตัวทางธุรกิจและการบริหารจัดการองค์กร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งในกรณีปกติและในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

Due to the Bank's objectives to establish stable and secure IT Infrastructure that meets international standards, and is readily available at all times, IT Groups have upgraded their working system standards to be equivalent to international standards, enhanced IT capabilities in critical systems to support transaction volume, and developed work system to be in line with the new technology to minimize risk in business operations to be at an acceptable level, support the current and future business expansion and corporate management including conduct business operations both in normal circumstances and emergency events.

จากเป้าหมายในการเป็น IT ที่มีโครงสร้างพื้นฐาน (IT Infrastructure) ได้มาตรฐานสากล มั่นคง ปลอดภัย และพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศได้ยกระดับมาตรฐานระบบงานต่าง ๆ ให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถด้านไอทีในระบบงานสำคัญให้พร้อมรองรับปริมาณการทำธุรกรรม ควบคู่กับการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุดหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รองรับการขยายตัวทางธุรกิจและการบริหารจัดการองค์กร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งในกรณีปกติและในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

การดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ดังกล่าว ถือเป็นการวางรากฐานให้กับกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเรื่องโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ การบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์ และกำหนดมาตรการควบคุมด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Maturity Level) อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องและรองรับการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบดิจิทัล

Due to the Bank's objectives to establish stable and secure IT Infrastructure that meets international standards, and is readily available at all times, IT Groups have upgraded their working system standards to be equivalent to international standards, enhanced IT capabilities in critical systems to support transaction volume, and developed work system to be in line with the new technology to minimize risk in business operations to be at an acceptable level, support the current and future business expansion and corporate management including conduct business operations both in normal circumstances and emergency events.

The foundation policy of the IT Group emphasizes on implementations in accordance with the vision and missions in term of IT infrastructure, information security system, cybersecurity risk management and continually establishing security control measures (Maturity Level), including development of skills and potential of IT group personnel to be consistent with and support the digital transformation.



## การดำเนินงานที่สำคัญ Key Operating Results

- การดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ภายใต้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 595 ว่าด้วยนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) และอยู่ระหว่างจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Policy) ฉบับใหม่
- การดำเนินงานตามกรอบการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (NIST Cybersecurity Framework) เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยของทุกระดับ เป็นวงจร Plan Do Check Act รวมไปถึงช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ
- Implementation of cyber risk management under GSB's Regulation No. 595 regarding Information Security Policy and is in the process of creating a New Cybersecurity Policy.
- Implementation of NIST Cybersecurity Framework to enhance security at all levels in accordance with Plan Do Check Act cycle, and assist the organization to plan, prevent, detect and respond to threats quickly and systematically.

- การแต่งตั้งทีมงานจัดการเหตุด้านภัยไซเบอร์ (Cyber Incident Response Team : CIRT) เพื่อดำเนินการ กำกับ ดูแล และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมการจัดการเหตุภัย ด้านไซเบอร์
- การทดสอบแผนแบบบูรณาการเชื่อมโยงแผนตอบสนองเหตุ ภัยจัดจ้าง
- การจัดกลุ่มธุรกรรมที่ได้จากกระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบ ทางธุรกิจและระบุธุรกรรมงานที่สำคัญให้มีความชัดเจน
- การจัดทำแผนตอบสนองต่อเหตุด้านภัยไซเบอร์เพิ่ม ได้แก่ แผน DDoS, insider attack และ Data breach เป็นต้น
- Appointment of Cyber Incident Response Team (CIRT) to govern, supervise and implement business continuity management processes related to cyber incident response preparation.
- Testing of integrated plan which connected to incident response plans.
- Classify transactions into groups according to the business impact analysis process and clearly identify critical work transactions.
- Develop response plans for additional cyber threats, such as DDoS, insider attack and data breach plans, etc.

103-1, 103-2 นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า โดยมี การดำเนินการภายใต้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 670 ว่าด้วยนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคารเป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐานสากลในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีการรักษาความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข หรือการเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่มีอำนาจหรือขัดต่อกฎหมาย และในกรณีที่ธนาคารให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการเกี่ยวกับการ เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแทนธนาคาร ต้องกำหนดให้หน่วยงานหรือ บุคคลภายนอกเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นความลับและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว รวมถึงป้องกัน ไม่ให้นำข้อมูลส่วนบุคคลไปเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยเพื่อการอื่นใดโดยไม่มีอำนาจหรือขัดต่อกฎหมาย

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานย่อยด้าน Data Classification โครงการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อกำหนดความสำคัญของข้อมูล (Classification Guidelines) ให้ครอบคลุม ชุดข้อมูลส่วนบุคคล (ข้อมูลลูกค้า) ของระบบงานต่าง ๆ

103-1, 103-2 In addition, the Bank places emphasis on the security and privacy of customer data under the GSB's Regulation No. 670 regarding Personal Data Protection Policy in accordance with the Personal Data Protection Act, B.E. 2562 (2019) in order to allow the Bank's operations to be in accordance with the law, international standards on personal data protection and the principles of good corporate governance. The Bank also provides appropriate personal data security measures to prevent data loss, access, use, alteration, correction or disclosure of personal information without authority or contrary to the law. Moreover, in case the Bank assigns an agency or a third party to collect, use or disclose personal data of data subject on behalf of the Bank, the agency or the third party must be required to maintain strict confidentiality and security of such personal data, as well as to prevent personal data from being collected, used or disclosed for any other purpose without authority or contrary to the law.

GSB has appointed Data Classification Sub-committee to oversee preparation project for compliance with the Personal Data Protection Act, B.E. 2562 (2019) to determine Classification Guidelines covering personal data sets (customer information) of various systems.

# ผลการดำเนินงาน

103-2

## Operating Results

แผนงาน/โครงการ Plans/Projects	ผลลัพธ์ Outcomes	เป้าหมาย Goals
แผนงาน/โครงการ : ดำเนินการแล้วเสร็จตามเป้าหมาย Plans/Projects which have been completed according to the goals.		
จ้างที่ปรึกษาเตรียมความพร้อมในการตรวจรับรอง PCI DSS Employ Consultants to prepare and certify PCI DSS	ระบบงานที่สำคัญได้รับการปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐาน PCI DSS และได้รับการรับรองความปลอดภัยตามขอบเขตที่หน่วยงานภายนอกกำหนด Critical systems have been improved to comply with PCI DSS standards and security certification in accordance with the scope specified by external agencies.	ภายในเดือน มิ.ย. 63 within June 2020
พัฒนาระบบงานรองรับนโยบาย Nation e-Payment Develop a work system to support Nation e-Payment policy	พัฒนาระบบงานพร้อมเพย์และระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้ตามนโยบายของรัฐบาล Develop PromptPay system and other related work systems according to the government policies.	ภายในเดือน มิ.ย. 63 within June 2020
จัดซื้ออุปกรณ์ Firewall สาขา พร้อมจ้างบำรุงรักษาระยะเวลา 4 ปี Purchase Firewall equipment for branch offices and hire maintenance services for 4 years	ระบบงานที่สำคัญได้รับการปรับปรุงให้เป็นไป ตามมาตรฐาน PCI DSS และได้รับการรับรองความปลอดภัยตามขอบเขตที่หน่วยงานภายนอกกำหนด Able to prevent intrusion and attacks on communication networks of the Bank's branch offices and enhance security of the communication network system of the branch offices which are complying with international standards.	ภายในเดือน มิ.ย. 63 within June 2020
จัดซื้อระบบ Web Isolation Purchase Web Isolation System	เพื่อป้องกันผู้เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน Web Browser จากภายในธนาคาร ให้มีความปลอดภัยยิ่งขึ้น Able to prevent unauthorized access and use of Internet through Web Browser from within the bank and increase security.	ภายในเดือน มิ.ย. 63 within June 2020
จัดซื้อสิทธิการใช้งาน MS Office 77 Licenses (True up) Purchase MS Office 77 Licenses (True up)	มีสิทธิการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ครอบคลุมจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และความต้องการใช้งาน Possess legitimate Microsoft Office license for the required number of computers and usage requirements.	ภายในเดือน มี.ค. 63 within March 2020
ระบบ Data Catalog Collaboration Data Catalog Collaboration System	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูล ทำให้ทราบถึงโครงสร้างและรูปแบบของข้อมูลในระบบงานต่าง ๆ ภายใต้กรอบการกำกับดูแลข้อมูล</li> <li>เพิ่มประสิทธิภาพของการใช้ข้อมูลสำคัญร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ และมีการกำกับดูแลที่ดี</li> <li>ยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลไปสู่ระดับมาตรฐาน ให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Increase efficiency and support data management, understand data structure and format in work systems under the framework of data governance.</li> <li>Enhance efficiency of important data sharing system under principle of good governance.</li> <li>Upgrade the data governance to standard level and applicable throughout the entire organization.</li> </ol>	ภายในเดือน มี.ค. 63 within March 2020

แผนงาน/โครงการ Plans/Projects	ผลลัพธ์ Outcomes	เป้าหมาย Goals
แผนงาน/โครงการ : ดำเนินการแล้วเสร็จตามเป้าหมาย Plans/Projects which have been completed according to the goals.		
พัฒนาระบบงานรองรับ TFRS 9 Develop work system to support TFRS 9	<ol style="list-style-type: none"> <li>ธนาคารมีงบการเงินที่แสดงถึงฐานะและผลการดำเนินงานที่สะท้อนความเป็นจริง เป็นไปตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9</li> <li>ธนาคารสามารถกันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเพียงพอ</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>The bank can prepare financial statements that reflect the facts and actual operating results of the Bank in compliance with Thai Financial Reporting Standard No. 9.</li> <li>The Bank is able to set aside sufficient reserves to cover any potential loss in the future.</li> </ol>	ภายในเดือน ธ.ค. 63 within December 2020
Data Virtualization ระยะที่ 2 Data Virtualization, Phase 2	<p>ระบบงานมาตรฐานกลางข้อมูลของธนาคารที่ครบถ้วนครอบคลุมทุกความต้องการของผู้ใช้งานและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล</p> <p>The bank has full-fledged and comprehensive Central Information Standards System that meet all the users' requirements and support businesses in the digital era.</p>	ภายในเดือน มิ.ย. 63 within June 2020

## จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบ

### Number of officers who underwent and passed the evaluation

จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบหลักสูตร “ความรู้และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” จำนวน 17,253 คน คิดเป็นร้อยละ 79 ของบุคลากรธนาคาร โดยมีเนื้อหาหลักสูตรประกอบด้วย

- 1) ความรู้ทั่วไปของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) หลักการสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 3) สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- 4) การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
- 5) ความผิดและโทษทางกฎหมาย

Number of officers who underwent and passed the evaluation of “Knowledge and Guidelines for Compliance with the Personal Data Protection Act, B.E. 2562 (2019)” training course was 17,253 persons, accounted for 79 percent of the Bank's total employees. The course contents include

- 1) Overview of Personal Data Protection Act
- 2) Key principles of personal data protection
- 3) Rights of the data subject
- 4) Violation of personal data
- 5) Offenses and legal penalties

## จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล

### Number of complaint cases on data security

จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลเท่ากับจำนวน 3 ราย โดยเป็นกรณีขอความช่วยเหลือตรวจสอบรายละเอียดพร้อมชี้แจงให้ความเข้าใจ การขอรับเอกสารจากลูกค้า การถูกแอบอ้างและปลอมเอกสาร

There were 3 complaint cases on data security, including request for assistance to check details and give clarifications for understanding, request for documents from customers, impersonation and forgery of documents.

สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลปี 2563  
Summary of customer feedbacks related to data security in 2020

ประเภทเสียง Type of customer feedbacks	จำนวน Number of Cases
ขอความช่วยเหลือ Request for assistance	3
รวม Total	3

จำนวนข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ เกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของลูกค้า

103-3, 418-1

Number of significant complaint cases regarding breaches of customer privacy

จำนวนข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการสูญหายของข้อมูลลูกค้าเท่ากับ 6 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็นกรณีร้องเรียนการดำเนินงานที่อาจผิดต่อ พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคลหรือความปลอดภัยของลูกค้า การให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น และการขอความช่วยเหลือตรวจสอบรายละเอียดพร้อมชี้แจงให้ความเข้าใจ

There were 6 significant complaint cases regarding breaches of customer privacy and loss of customer data, including complaints that the operations may violate Personal Data Protection Act, give suggestions to improve quality of the services, request for assistance to check details and give clarifications for understanding.

สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าที่เกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวและการสูญหายของข้อมูล ข้อมูลปี 2563  
Summary of customer feedbacks related to privacy violations and loss of customer data in 2020

ประเภทเสียง Type of customer feedbacks	จำนวน Number of Cases
ร้องเรียน Complaints	2
ขอความช่วยเหลือ Request for assistance	2
เสนอแนะ Give suggestions	2
รวม Total	6



# 05

## มูลนิธิรอมสินเพื่อสังคม

### GSB Foundation

มูลนิธิรอมสินเพื่อสังคมก่อตั้งขึ้นเพื่อให้การสนับสนุนผ่านกิจกรรม โครงการ รวมไปถึงการรับบริจาคที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพการศึกษา คุณภาพชีวิต การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม รวมไปถึง ระบบสาธารณสุขที่มีคุณภาพ

GSB Foundation was established to provide support on education, quality of life, religions, arts and culture, and quality healthcare system to the general public through activities, projects, and donations.

## วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

### Purposes of GSB Foundation

1. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนอุปนิสัย และพฤติกรรมการออมในหมู่ประชาชน โดยเฉพาะเยาวชนและผู้มีรายได้
2. เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาค่าความยากจนในหมู่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน รวมถึงการส่งเสริม การศึกษาและสุขภาพอนามัย
3. เพื่อสนับสนุนการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ประชาคม ประชาสังคม การรวมพลังสร้างสรรค์ของคน ในชาติ เพื่อการพัฒนาสังคม
4. เพื่อสนับสนุนการทำนุบำรุงศาสนา และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
5. เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ การอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแก่ลูกค้าธนาคารออมสินและประชาชน เพื่อการพัฒนาสังคม
7. เพื่อส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขด้วยความเป็นกลาง และไม่ให้การสนับสนุนด้านการเงินหรือทรัพย์สินแก่นักการเมืองหรือพรรคการเมืองใด
8. ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมในทุกระดับ รวมทั้งเป็นผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถาบันการศึกษา และดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา

1. Promote savings habit, especially in youth and income earners.
2. Support poverty eradication for the underprivileged especially children and youth, and promote education and health.
3. Support the strengthening of communities and civil society, and combine the creative power of Thais for social development.
4. Support the preservation of religion and promote ethics and morality.
5. Promote the conservation of traditional customs, arts and culture, including the management of natural resources and environment.
6. Provide assistance and support GSB's customers and the general public for social development.
7. Promote democratic constitutional monarchy as a form of government and does not provide financial support to any politician and political party.
8. Promote education and training at all levels and operate as a licensee in establishing an educational institution and conduct activities that benefit the institution.

ธนาคาร  
เพื่อสังคม



## สารจากประธานมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

Message from the Chairperson of the Board of GSB Foundation

มูลนิธิ เพื่อสังคมเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ ก่อตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี 2543 โดยได้ดำเนินการกิจต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม อาทิเช่น การสนับสนุนการศึกษา ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และผู้ประสบภัยพิบัติ เป็นต้น

โดยในปี 2563 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ได้สมทบทุนจัดซื้ออุปกรณ์ป้องกันเพื่อความปลอดภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ และมีส่วนช่วยเหลือประชาชนผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในการแพร่ระบาดตั้งแต่ต้นปีอย่างต่อเนื่อง โดยมูลนิธิได้บริจาคแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ให้แก่สถานสงเคราะห์คนชราในเขตพื้นที่ธนาคารออมสินภาค (18 ภาค) จำนวน 32 แห่ง

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ถือเป็นอีกหนึ่งกลไกที่สำคัญของธนาคารออมสินในการร่วมพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืนตลอดไป



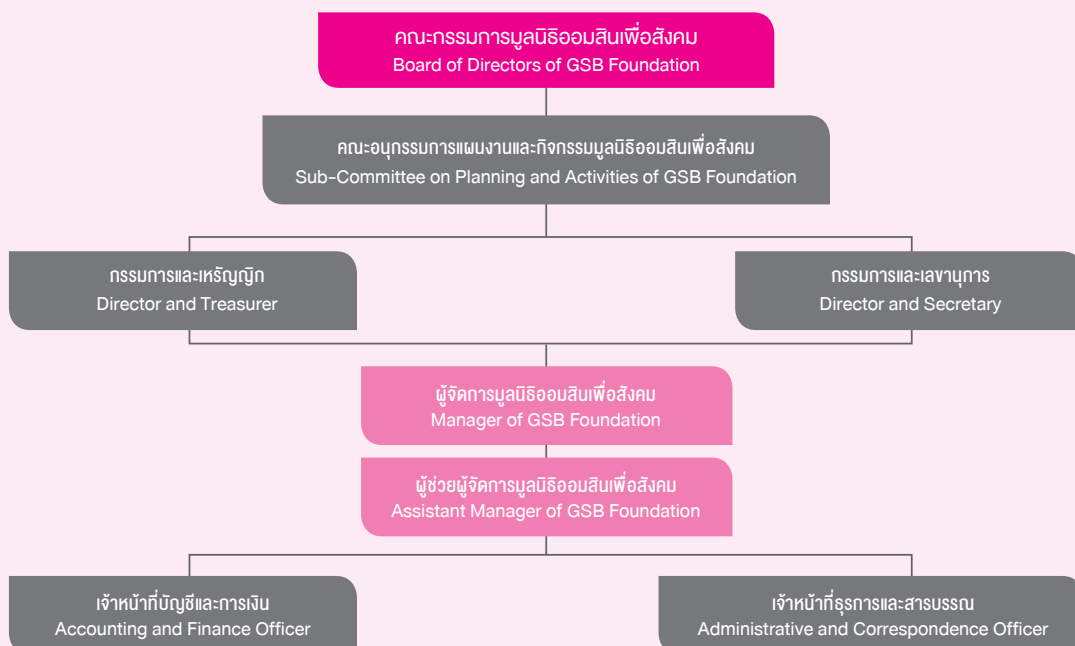
GSB Foundation is a public benefit organization. Since its establishment in 2000, the Foundation has been carrying out various missions which are beneficial to society, community and environment such as education support, assistance to the socially disadvantaged persons and disaster victims, etc.

In 2020, the GSB Foundation purchased personal protective equipment for medical personnel to protect them against COVID-19 infection and continually provided assistances to elderly people who are at risk of contracting the COVID-19 virus since the beginning of the year. In addition, the Foundation donated alcohol and medical masks to 32 nursing homes located in Government Savings Bank areas (18 Regions) for prevention of the spreading of COVID-19.

GSB Foundation is another important mechanism of Government Savings Bank for sustainable social and community development.

## โครงสร้างมูลนิธิออมสิน

Structure of GSB Foundation



## โครงการเด่นที่สนับสนุนโดยมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

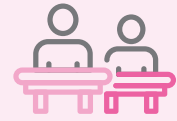
Featured Projects Supported by GSB Foundation

### วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุบลรัตน์ จังหวัดจันทบุรี

GSB Vocational College in Chanthaburi Province

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ได้จัดตั้งวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุบลรัตน์ โดยได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาแก่คนในพื้นที่ ยกกระดับคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งให้กับชุมชน ส่งเสริมนักศึกษาให้มีทักษะความรู้ในวิชาชีพ มีนิสัยรักการออม และมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำรงชีวิต

วิทยาลัย เปิดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.) มี 4 สาขาวิชา ได้แก่ การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และการโรงแรม โดยในปีการศึกษา 2563 มีจำนวนผู้บริหารและครูประจำ จำนวน 30 คน นักเรียนรวมทั้งสิ้นจำนวน 513 คน นอกจากนี้ยังเปิดหลักสูตรทวิภาคีระดับ ปวส. โดยสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการจำนวน 11 แห่ง เพื่อจัดการศึกษาในระบบทวิภาคีเปิดสอนสาขาการบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสาขาการโรงแรม โดยปัจจุบันมีนักเรียนทั้งสิ้น 39 คน



ปี 2563  
วิทยาลัยมีนักเรียน  
รวมทั้งสิ้น  
513 คน

In 2020, the College  
comprised  
513 students.

GSB Foundation was granted a permission from the Ministry of Education to establish the GSB Vocational College on 1 February 2011. The purposes are to provide educational opportunities for locals in the area, and enhance quality of life and strength of communities, nurture students to have professional knowledge skills, promote saving habit and adhere to ethical principle.

The College offers Vocational Certificate and High Vocational Certificate courses in four areas namely; Accounting; Marketing; Business Computer; and Hotel Studies. In the academic year 2020, the College comprised 30 administrators and teachers and 513 students. Moreover, the College also offers dual vocational education at High Vocational Certificate with cooperation from 11 enterprises to provide dual education programs in Accounting, Marketing, Business Computer, Human Resource Management and Hotel Management. At present, there are 39 students taking these programs.

## ผลการดำเนินงานวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุบลรัตน์ ปีการศึกษา 2563 Performance of the GSB Vocational College in the Academic Year 2020

### ด้านบุคลากร (อาจารย์)

#### Human Resource (Teachers)

อาจารย์มีการพัฒนาการเรียนการสอน โดยสร้างนวัตกรรมการสอน ส่งผลงานวิจัยเข้าประกวดกับสมาคมวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ฯ ได้รับรางวัล 21 ผลงาน

Teachers have developed teaching and learning approaches by creating innovative teaching which won 21 awards from the Association of Private Colleges of Technology and Vocational Education of Thailand under the Patronage of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn.

### ด้านนักเรียน

#### Human Resource (Students)

- ชนะเลิศการแข่งขันการเขียนโปรแกรมหุ่นยนต์เพื่องานทางด้านวิศวกรรมในงานเปิดโลกวิทยาศาสตร์ สู่ศตวรรษที่ 21 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร
- รองชนะเลิศอันดับ 1 "ปีการศึกษา 2020 ชิงแชมป์ประเทศไทย" รุ่นเยาวชนไม่เกิน 20 ปี โดยบริษัท สยามบอร์ดเกม จำกัด
- การแข่งขันทักษะวิชาชีพ จัดโดยสมาคมวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ฯ ได้รับรางวัล ดังนี้
  - เหรียญทอง 3 เหรียญ จากการแข่งขัน เช่น ทักษะเทคนิคการนำเสนอขาย ฯลฯ
  - เหรียญเงิน 7 เหรียญ จากการแข่งขัน เช่น ทักษะโปรแกรมกราฟิก การสร้างเว็บไซต์ ฯลฯ
  - เหรียญทองแดง 2 เหรียญ จากการแข่งขัน ได้แก่ ทักษะการใช้โปรแกรมออกแบบงาน 3 มิติ ด้วย Sketch Up Pro 2015 และทักษะวิชาชีพการบัญชี (แข่งออนไลน์ทั้งประเทศพร้อมกัน)

- Winner of the Robot Programming Competition for Engineering Students in the Open Science to the 21<sup>st</sup> Century Exhibition organized by Chandrakasem Rajabhat University, Bangkok.
- 1<sup>st</sup> Runner-Up, "Academic Year 2020, Thailand Championship", for youth not over 20 years old, by Siam Board Game Co., Ltd.
- Students have won awards in the National Skill Competition organized by Association of Private Colleges of Technology and Vocational Education of Thailand under the Patronage of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn as following:
  - Won 3 gold medals for sales presentation techniques, etc.
  - Won 7 silver medals for graphics programming skills, website creation, etc.
  - Won 2 bronze medals for skill in using 3D design program with Sketch Up Pro 2015 and accounting (the competition is organized via online at the same time nationwide)



### ■ ด้านการศึกษา (Education)

การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-net) ปีการศึกษา 2563 จัดสอบเฉพาะระดับ ปวช. 3 ผลการทดสอบสูงกว่ามาตรฐาน ดังนี้ ระดับ ปวช. คะแนนเฉลี่ย 42.68 (ค่าเฉลี่ยของประเทศ 38.73)

Students received above-average scores in the Vocational National Educational Test (V-NET), Academic Year 2020, as following: - Students at the Vocational Certificate level received an average score of 42.68 (national average score: 38.73).

### ■ การประเมินสถานศึกษา (Evaluation of Educational Institution)

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้ระดับ ยอดเยี่ยม 87.80%

The results of the educational quality assessment according to standards of the Office of Vocational Education Commission, Ministry of Education, showed that GSB Vocational College has excellent assessment level of 87.80%.

## การดำเนินงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2563

### GSB Foundation's Operations in 2020

#### ด้านการหารายได้ Fundraising Activities

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ตั้งแต่ต้นปี 2563 ได้ระบาดไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ อย่างต่อเนื่อง

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม จึงได้ชะลอการจัดกิจกรรมหารายได้เพื่อมิให้เกิดการแพร่ระบาดของของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ตามนโยบายรัฐบาล จนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้น

Due to the ongoing COVID-19 pandemic since the beginning of 2020, the virus has spread to various areas across the country.

Therefore, GSB Foundation has delayed the fundraising activities to prevent the spread of the COVID-19 virus according to the government policy until the situation improves.

#### ด้านการรับบริจาค Donations

ปี 2563 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้รับเงินบริจาคจากพนักงาน ลูกจ้าง และบุคคลทั่วไปผ่านช่องทาง Mobile Banking ของทุกธนาคารที่เข้าร่วมโดยใช้ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ที่มีความถูกต้องรวดเร็ว และส่งข้อมูลไปกรมสรรพากรโดยอัตโนมัติ ผู้บริจาคได้รับสิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปีโดยไม่ต้องส่งหลักฐานการบริจาคประกอบการพิจารณา คื่นภาษี มูลนิธิฯ ได้รับเงินบริจาค ดังนี้

In 2020, the Foundation received donation from officers, employees, and the general public through Mobile Banking platform of all participating banks. The Foundation adopted the e-Donation system which provides accurate and fast service as well as able to send information to the Revenue Department automatically. Thus, donors would receive tax benefits without the need to submit the evidence of donation. GSB Foundation received the following donations in 2020

- ชมรมกอล์ฟฟรนาคารออมสินมอบเงินจัดการแข่งขันกอล์ฟการกุศล วันที่ 26 มกราคม 2563 จำนวน 300,000 บาท
- กล่องรับบริจาคตามสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มียอดบริจาค ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 รวม 730,372.69 บาท
- ออกบูธรับบริจาคเนื่องในโอกาสวันระลึกวันสวรรคตพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ในวันพุธที่ 25 พฤศจิกายน 2563 ผู้บริจาครับกระปุกออมสินวันสมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า และกระปุกออมสินเที่ยวไทย 4 ภาค เป็นที่ระลึก ยอดบริจาครวมทั้งสิ้น 303,323 บาท
- GSB Golf Club donated 300,000 Baht raised from the charity golf tournament on 26 January 2020.
- The sum of 730,372.69 Baht was raised from donation boxes placed at GSB branch offices across Bangkok and its vicinity (as of 31 December 2020).
- GSB Foundation received donation in the total amount of 303,323 Baht from the donation booth on the occasion of King Vajiravudh Memorial Day on Wednesday 25 November 2020. Each donator would receive King Vajiravudh Memorial Day Piggy Bank and 4 Regions of Thailand Piggy Bank as souvenirs.

## รายงานสรุปภารกิจเพื่อสังคมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ประจำปี 2563

ภารกิจ	งบประมาณสนับสนุน	
<b>ด้านการศึกษา</b>		
1. มอบทุนการศึกษา สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์กีฬา ฯลฯ ให้แก่นักเรียนที่มีผลการเรียนดี มีความประพฤติดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 โรงเรียนในพื้นที่ จังหวัดนครศรีธรรมราช</li> <li>1.2 โรงเรียนมานิตวิทยา จังหวัดเชียงราย</li> <li>1.3 โรงเรียนบ้านแม่ตาแมว จังหวัดเชียงราย</li> <li>1.4 โรงเรียนถาวรนิมิต และวัดป่าศรีถาวรนิมิต จังหวัดนครนายก</li> </ol>	125,000 บาท	
<b>ด้านสังคม</b>		
2. จัดทำผ้าห่มเพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 พื้นที่จังหวัดเลย 300 ผืน</li> <li>2.2 พื้นที่จังหวัดน่าน 300 ผืน</li> <li>2.3 พื้นที่จังหวัดนครราชสีมา 100 ผืน</li> <li>2.4 พื้นที่จังหวัดเชียงราย 100 ผืน</li> <li>2.5 จัดทำผ้าห่มสำรองช่วยเหลือประชาชน 1,000 ผืน</li> </ol>	216,000 บาท	
3. ทาสีอาคารเรียน /อาคารประกอบ และจัดทำชั้นวางหนังสือห้องสมุดโรงเรียนสังวาลย์วิท 8 จังหวัดพะเยา	100,000 บาท	
4. มูลนิธิ มอบเงินช่วยเหลือครอบครัวทหาร/เจ้าหน้าที่ตำรวจและพลเรือนที่เสียชีวิต จากการปฏิบัติหน้าที่ในเหตุการณ์ความไม่สงบ เมื่อวันที่ 8-9 กุมภาพันธ์ 2563 ที่ศูนย์การค้า Terminal 21 จังหวัดนครราชสีมา	500,000 บาท	
5. มูลนิธิ สมทบทุนจัดซื้ออุปกรณ์ป้องกันเพื่อความปลอดภัยจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ ณ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	200,090 บาท	
6. มูลนิธิ มอบแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัย ให้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในเขตพื้นที่ธนาคารออมสินภาค (18 ภาค) จำนวนทั้งสิ้น 32 แห่ง	634,250 บาท	
	<b>รวมค่าใช้จ่ายภารกิจเพื่อสังคม ปี 2563</b>	<b>1,775,340 บาท</b>

## Summaries of CSR Activities of GSB Foundation in 2020

Activity	Budget (Baht)	
<b>Education</b>		
1. Scholarships, educational equipment, and sports equipment, etc. were given to students who had good academic results, good behaviors but lacked financial means as following: <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Schools in Nakhon Si Thammarat Province</li> <li>1.2 Manit Wittaya School, Chiang Rai Province</li> <li>1.3 Ban Mae Ta Maeo School, Chiang Rai Province</li> <li>1.4 Thavorn Nimit and Wat Pa Srithavorn Nimit School, Nakhon Nayok Province</li> </ul>	125,000	
<b>Society</b>		
2. GSB donated blankets to help those who suffered from cold weather in various areas across Thailand as following: <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Loel Province 300 blankets</li> <li>2.2 Nan Province 300 blankets</li> <li>2.3 Nakhon Ratchasima Province 100 blankets</li> <li>2.4 Chiang Rai Province 100 blankets</li> <li>2.5 Provide additional blankets to general public 1,000 blankets</li> </ul>	216,000	
3. Painting for school buildings / appurtenant structures and making of bookshelves for library at Sangwanwit 8 School, Phayao Province	100,000	
4. The Foundation donated financial assistance to families of military officers / police officers and civilians who died on duty during the shooting incident on 8-9 February 2020 at Terminal 21 shopping center, Nakhon Ratchasima Province.	500,000	
5. The Foundation provide funds to purchase personal protective equipment for medical personnel at the National Health Security Office to protect them against COVID-19.	200,090	
6. The Foundation donated alcohol and medical masks to 32 nursing homes located in Government Savings Bank areas (18 Regions) for prevention of the spreading of COVID-19.	634,250	
 Total budget for CSR activities in 2020		1,775,340 Baht



# ภาพภารกิจเพื่อสังคมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม 2563

## Pictures of CSR Activities of GSB Foundation in 2020

### ภารกิจเพื่อสังคม CSR Activities

■ สนับสนุนผ้าห่มกันหนาว จำนวน 300 ผืน ให้กับผู้ที่ประสบภัยพิบัติ (อุทกภัย) น้ำท่วม ณ พื้นที่จังหวัดน่าน ในอำเภอเมืองน่าน อำเภอภูเพียง และอำเภอเวียงสา ในวันที่ 3 กันยายน 2563

Provide 300 blankets to victims of flood disaster in Mueang Nan District, Phu Pieng District and Wiang Sa District, Nan province on 3 September 2020.



■ มูลนิธิ มอบผ้าห่มจำนวน 300 ผืน ให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยน้ำท่วม ที่บ้านสบและบ้านหนองดอแก้ว ตำบลน้ำสวย อำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยคุณวีรศักดิ์ บุญประคม ผู้อำนวยการเขตธนาคร ออมสินเขตเลย พร้อมด้วยพนักงานและลูกจ้างเขตเลย เป็นผู้แทนมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม มอบผ้าห่มในวันศุกร์ที่ 7 สิงหาคม 2563

GSB Foundation donated 300 blankets to people affected by the flood disaster in Ban Soob and Ban Nong Dokbua, Nam Suay Sub-district, Mueang District, Loei Province. Mr. Weerasak Boonprakom, Loei Provincial Director of GSB, together with officers and employees of Loei Province, presented the blankets to the people on behalf of the GSB Foundation on Friday, 7 August 2020.



■ มูลนิธิ สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 25 ทุน ทุนละ 1,000 บาท รวมเป็นเงิน 25,000 บาท ให้แก่นักเรียนที่สอบนักธรรมชั้นตรี จำนวน 12 คน และสอบนักธรรมชั้นโท จำนวน 13 คน รวม 25 คน ในกิจกรรม CSR บอร์ดสัจจร ณ โรงเรียนถาวรนิมิต และวัดป่าศรีถาวรนิมิต ตำบลหนองแสง อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ในวันอาทิตย์ที่ 13 กันยายน 2563

GSB Foundation granted 25 scholarships, 1,000 Baht each, totaling 25,000 Baht, to 12 dhamma scholars, elementary level, and 13 dhamma scholars, intermediate level, total 25 persons during the Board of Directors' On-Site CSR Activities at Thavorn Nimit and Wat Pa Srithavorn Nimit School, Nong Saeng Sub-district, Pak Phli District, Nakhon Nayok Province on Sunday, 13 September 2020.



สนับสนุนทุนการศึกษา ให้กับนักเรียนโรงเรียนมานิตวิทยา ที่มีผลการเรียนดี มีความประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ จำนวน 60 ทุน ทุนละ 500 บาท ในวันอาทิตย์ที่ 8 มีนาคม 2563 โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย และผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ร่วมเป็นประธานในพิธีเปิด ณ วัดพระธาตุดอยตุง ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

GSB Foundation granted 60 scholarships, 500 Baht each, to students of Manit Wittaya School who had good academic results, good behaviours but lacked financial means on Sunday, 8 March 2020. The Governor of Chiang Rai and Director of GSB jointly presided over the opening ceremony at Wat Phra That Doi Tung, Huai Krai Sub-district, Mae Sai District, Chiang Rai Province.



สนับสนุนงบประมาณในการทาสีอาคารเรียน/อาคารประกอบ และจัดทำชั้นวางหนังสือห้องสมุดโรงเรียนสังวาลย์วิท 8 ซึ่งเป็นโรงเรียนในสังกัดตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 ค่ายพญาเงาเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในการเตรียมความพร้อมการรับเสด็จให้สมเด็จพระเกียรติสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งมีหมายกำหนดการพระราชดำเนินทรงเยี่ยม และติดตามผลการดำเนินงานโครงการตามพระราชดำริ ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563

GSB Foundation supported budget for painting of school buildings/appurtenant structures and making of bookshelves for library at Sangwanwit 8 School, under 32<sup>nd</sup> Border Patrol Police Regional, Phaya Ngam Mueang Camp, Mueang District, Phayao Province in preparation for welcoming Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn who was scheduled to visit the school and follow up on the operation of the Royal Initiative Project on 26 February 2020.

มูลนิธิฯ สนับสนุนอุปกรณ์การเรียนและอุปกรณ์กีฬา ให้กับนักเรียนโรงเรียนบ้านแม่ตาแมว อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ในวันที่ 27 มิถุนายน 2563

GSB Foundation donated educational equipment and sports equipment to students of Ban Mae Ta Maeo School in Mae Suai District, Chiang Rai Province on 27 June 2020.



มูลนิธิฯ มอบเงินช่วยเหลือครอบครัวทหาร/เจ้าหน้าที่ ตำรวจและพลเรือนที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ใน เหตุการณ์ความไม่สงบ เมื่อวันที่ 8-9 กุมภาพันธ์ 2563 ที่ศูนย์การค้า Terminal 21 จังหวัดนครราชสีมา รวมเป็น จำนวนเงิน 500,000 บาท

GSB Foundation donated financial assistance to families of military officers / police officers and civilians who died on duty during the shooting incident on 8-9 February 2020 at Terminal 21 shopping center, Nakhon Ratchasima Province, total amount of 500,000 Baht.



มอบเงินช่วยเหลือครอบครัวเจ้าหน้าที่ ในเหตุการณ์ความไม่สงบ รวม 500,000 บาท

GSB Foundation donated financial assistance to families of military officers / police officers and civilians who died on duty during the shooting, total amount of 500,000 Baht.

มูลนิธิฯ มอบแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัย ให้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา เพื่อป้องกันการติดเชื้อของไวรัส โควิด-19 (COVID-19) ในเขตพื้นที่ธนาคารออมสินภาค (18 ภาค) จำนวนทั้งสิ้น 32 แห่ง

GSB Foundation donated alcohol and medical masks to 32 nursing homes located in Government Savings Bank areas (18 Regions) for prevention of the spreading of COVID-19.



มอบแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัย ให้สถานสงเคราะห์คนชรา 32 แห่ง

GSB Foundation donated alcohol and medical masks to 32 nursing homes

# GRI<sup>102-55</sup>

## CONTENT INDEX

---



หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหนังสือรายงานเล่มนี้ กรุณาติดต่อ  
ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารออมสิน  
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทร. 0-2299-8680 (Call Center 1115)  
[www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th)

Should you require more information regarding this Sustainability Report, please contact:  
Social and Environment Development Department, Government Saving Bank  
470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400  
Tel. 0-2299-8680 (Call Center 1115)  
[www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th)

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
GRI 101: Foundation 2016					
<b>General Disclosures</b>					
GRI 102: General Disclosures 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organizational Profile</b></li> </ul>				
	102-1 Name of the organization	26			
	102-2 Activities, brands, products, and services	26, 29			
	102-3 Location of headquarters	33			
	102-4 Location of operations	31		Only Thailand	
	102-5 Ownership and legal form	26			
	102-6 Markets served	30-31			
	102-7 Scale of the organization	31			
	102-8 Information on employees and other workers	-			
	102-9 Supply chain				
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	-		No significant change	
	102-11 Precautionary Principle or approach				
	102-12 External initiatives	76			
	102-13 Membership of associations	60-63			
	• <b>Strategy</b>	60, 184			
	102-14 Statement from senior decision-maker	17-21			
	• <b>Ethics and Integrity</b>				
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	27, 28			
	• <b>Governance</b>				
	102-18 Governance structure	175-176			
	• <b>Stakeholder Engagement</b>				
	102-40 List of stakeholder groups	67			
	102-41 Collective bargaining agreements	-		100% of total employee covered by Collective bargaining agreements	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	66			
	102-43 Approach to stakeholder engagement	67-69			
	102-44 Key topics and concerns raised	67-69			
	• <b>Reporting practice</b>				
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	6			
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	7-9			

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
	102-47 List of material topics	13, 14			
	102-48 Restatements of information	6			
	102-49 Changes in reporting	6			
	102-50 Reporting period	6			
	102-51 Date of most recent report	6			
	102-52 Reporting cycle	6			
	102-53 Contact point for questions regarding the report	16			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	6			
	102-55 GRI content index	247-250			
	102-56 External Assurance	6			
<b>Anti-corruption</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	14, 174			
	103-2 The management approach and its components	184-194			
	103-3 Evaluation of the management approach	194			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	188-191			16
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	194			16
<b>Energy</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	76			
	103-2 The management approach and its components	76-82			
	103-3 Evaluation of the management approach	82			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	82			7, 8, 12, 13
	302-4 Reduction of energy consumption	80-81			7, 8, 12, 13
<b>Employment</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	13, 143			
	103-2 The management approach and its components	143, 149			
	103-3 Evaluation of the management approach	151			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	151			5, 8, 10
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	152-153			3, 5, 8
	401-3 Parental leave	154			5, 8

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
<b>Labor/Management Relations</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	13, 149			
	103-2 The management approach and its components	149-152			
	103-3 Evaluation of the management approach	154			
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes		Not applicable		
<b>Occupational Health and Safety</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	13, 164			
	103-2 The management approach and its components	164-169			
	103-3 Evaluation of the management approach	170-171			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	164			8
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	166-167			8
	403-9 Work-related injuries	171			3, 8, 16
<b>Training and Education</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	13, 155			
	103-2 The management approach and its components	155-157			
	103-3 Evaluation of the management approach	162-163			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	163			4, 5, 8, 10
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	156-160			8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	160-161		100%	5, 8, 10

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
<b>Local Communities</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	13, 92			
	103-2 The management approach and its components	92, 108			
	103-3 Evaluation of the management approach	92-93			
Sector specific indicators	FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	101-103			1
	FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	140-142			1
<b>Marketing and Labeling</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	13, 109			
	103-2 The management approach and its components	109-123			
	103-3 Evaluation of the management approach	110			
Sector specific indicators	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (former FS16)	111-119			1
<b>Customer Privacy</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	14, 231			
	103-2 The management approach and its components	231-233			
	103-3 Evaluation of the management approach	233-234			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	233-234			16
<b>Product and portfolio</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	13, 72			
	103-2 The management approach and its components	72-74			
	103-3 Evaluation of the management approach	73-75			
Sector specific indicators	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	73-75			





# แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563 ธนาคารออมสิน

## Questionnaire for Readers of Government Savings Bank Sustainability Report 2020

\* Required

**1** ความเกี่ยวข้องของท่านกับธนาคารออมสิน\*  
Your relation with GSB\*

- ลูกค้า / Customer
- หน่วยงานราชการ / Government Agency
- หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร / Banking Regulator
- คู่ค้า / Business Partner
- ชุมชนรอบสถานประกอบการ / Surrounding Community
- พนักงาน / ลูกจ้าง / Officers / Employees
- นักวิชาการ / Academia
- นักรียน / นักศึกษา / Students
- สถาบันพาณิชย์ / สถาบันการเงินอื่น  
Commercial Institution / Other Financial Institution
- ประชาชนทั่วไป / General Public
- สื่อมวลชน / Press
- อื่น ๆ / Other: .....

**2** ท่านเคยอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารออมสินมาก่อนหรือไม่\*  
Have you ever read GSB Sustainability Report?\*

- เคย / Yes, I have.
- ไม่เคย / No, I have not.

**3** ท่านอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ\*  
What is your purpose of reading GSB Sustainability Report 2020?\*

- รู้จักธนาคารออมสิน / To get to know GSB
- หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เพื่อการใช้บริการ / To gather more information before deciding whether to use any service provided by GSB
- การวิจัย / การศึกษา / To do reseach / Study
- อื่น ๆ / Other: .....

<b>4</b> เนื้อหารายงานและการนำเสนอข้อมูลรายงาน* Content and Presentation of the Report*	มาก High	ปานกลาง Moderate	น้อย Low	ควรปรับปรุง Improvement needs
• ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของธนาคารออมสินได้มากยิ่งขึ้น You have more knowledge and understanding about GSB's responsibilities on the social, economic, and environment aspects.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• ความสมบูรณ์ของเนื้อหา / Completeness of the content	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• การกำหนดประเด็นของราย / Determination of topics in the report	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• เนื้อหาน่าสนใจ / Attractiveness of the content	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย / Understandability of the content	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• รูปเล่มสวยงาม / Attractiveness of report's appearance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• ความพึงพอใจต่อรายงานในภาพรวม / Overall satisfaction	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5** ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารออมสินในเรื่องใดบ้าง\* (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
The topic (s) on GSB's sustainability you interested in\* (You may choose more than one answer.)

<p><b>E</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> ด้านสิ่งแวดล้อม : การให้สินเชื่อ และการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li><input type="radio"/> ด้านสิ่งแวดล้อม : การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<p><b>Environmental</b> : Loan and Investment with responsibility <b>Environmental</b> : Environmental Management</p>
<p><b>S</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> ด้านสังคม : การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน</li> <li><input type="radio"/> ด้านสังคม : การให้ความรู้ทางการเงิน</li> <li><input type="radio"/> ด้านสังคม : การลงทุนทางสังคม และการพัฒนาท้องถิ่น</li> <li><input type="radio"/> ด้านสังคม : นวัตกรรมดิจิทัล</li> <li><input type="radio"/> ด้านสังคม : การลงทุนในทรัพยากรบุคคล</li> </ul>	<p><b>Social</b> : Creating Opportunity to access to financial products <b>Social</b> : Financial Literacy <b>Social</b> : Social Investment and Local Development <b>Social</b> : Digital transformation of banking operations <b>Social</b> : Investment in Human Resource</p>
<p><b>G</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> ด้านธรรมาภิบาล : การมีธรรมาภิบาลและต่อต้านการทุจริต</li> <li><input type="radio"/> ด้านธรรมาภิบาล : การมีจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ</li> <li><input type="radio"/> ด้านธรรมาภิบาล : การสร้างวัฒนธรรมองค์กร</li> <li><input type="radio"/> ด้านธรรมาภิบาล : การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล</li> <li><input type="radio"/> ด้านธรรมาภิบาล : การจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์</li> </ul>	<p><b>Governance</b> : Good Governance and Anti-Corruption <b>Governance</b> : Ethics and transparency in business operations <b>Governance</b> : Corporate Culture <b>Governance</b> : Digital transformation of banking operations <b>Governance</b> : Cyber Risk Management</p>

6

ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่น ๆ

Other opinions or suggestions

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่งต่อธนาคารออมสิน  
 ที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไทย  
 จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือนของท่าน มา ณ โอกาสนี้  
 Your views are highly valuable to Government Savings Bank  
 which will strive to contribute to the Thai economy, society,  
 and environment. We wish to take this opportunity to express  
 out sincere thanks for your kind cooperation.



อีกหนึ่งช่องทางในการแสดงความคิดเห็น  
 เพียงสแกน QR Code  
 เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์  
 Another way to express your view is  
 by scanning the QR Code to do  
 the online questionnaire.

ฝ่ายพัฒนาสำนักงานและสิ่งแวดล้อม  
 ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่  
 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
 Social and Environment Development Department, Social and Environment Responsibility Section,  
 GSB Head Office 470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400

ตราไปรษณียากร  
 Stamp



ธนาคาร  
**ออมสิน**  
 Government Savings Bank



รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563 ของธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม โดยใช้หมึกพิมพ์  
รักษ์โลก ซึ่งทำมาจากน้ำมันถั่วเหลือง (Soy Ink) ปราศจากสารพิษแทนน้ำมันปิโตรเลียม ที่ใช้ในงานพิมพ์ปกติทั่วไป และมาพร้อม  
กับระบบการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นต์สำหรับสิ่งพิมพ์ เพื่อเป็นข้อมูลตั้งต้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยมีค่าการปล่อย  
ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าที่ 2.850 KgCo2eq/เล่ม รวม 2,000 เล่ม เท่ากับ 5,699.976 KgCo2eq ซึ่งการคำนวณนี้  
เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่อไปในอนาคตอย่างยั่งยืน (Reduce  
carbon footprint for Sustainability) เพื่อสังคมและประเทศของเรา

Taking into account the impact on environment, Government Savings Bank's 2020 Sustainability  
Report is printed with soy ink which is non-toxic and does not contain petroleum commonly found in other  
general form of printings. In addition, the Bank has calculated carbon footprint for publications of the Report  
which is fundamental information for reduction of greenhouse gas emissions. Carbon dioxide emission  
for making of the Report is equal to 2.850 KgCo2eq/copy, total 5,699.976 KgCo2eq for 2,000 copies. This calculation  
would be used as a guideline to improve environment and reduce carbon footprint in the future for sustainable  
development for our society and country.

#### จัดทำโดย

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารออมสิน  
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท  
กรุงเทพฯ 10400

#### Published by

Social and Environment Development Department,  
Government Savings Bank  
470 Phahonyothink Road, Samsen Nai, Phayathai,  
Bangkok 10400  
Tel: 0-2299-8680 Website: [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th)

#### ออกแบบโดย

บริษัท โคฟาวเดอร์ กรุ๊ป จำกัด  
10 ถนนรามคำแหง ซอยรามคำแหง 118 แยก 18  
แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240  
โทรศัพท์: 081-901-2378 Website: [cofounderbangkok.com](http://cofounderbangkok.com)

#### Designed by

Cofounder Group Co., Ltd.  
10 Ramkhamheang 118 Yak 18, Sapansung,  
Bangkok, 10240  
Tel: 081-901-2378 Website: [cofounderbangkok.com](http://cofounderbangkok.com)

#### พิมพ์ที่

บริษัท กู๊ดเฮด พรินต์ติ้ง แอนด์ แพคเกจจิ้ง กรุ๊ป จำกัด  
6/1 นิคมอุตสาหกรรมบางชัน ซอยเสรีไทย 58 แขวงมีนบุรี  
เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510  
โทรศัพท์: 0-2136-7042 Website: [www.good-head.com](http://www.good-head.com)

#### Published by

Good Head Printing and Packaging Group Co.,Ltd.  
6/1 Seri Thai 58, Min Buri, Bangkok 10510  
Tel: 0-2136-7042 Website: [www.good-head.com](http://www.good-head.com)

ISBN 978-616-93253-5-2

พิมพ์ ตุลาคม 2564  
Year of Publication October 2021

จำนวน 2,000 เล่ม  
Number of Copies 2,000 Copies

สงวนลิขสิทธิ์  
All rights reserved







**ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารออมสิน**

470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0-2299-8680

**Social and Environment Development Department Government Saving Bank**

470 Phaholyothin Road, Samsen Nai, Phayathai, Bangkok 10400

Telephone : 0-2299-8680

[www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th) | Call Center 1115

